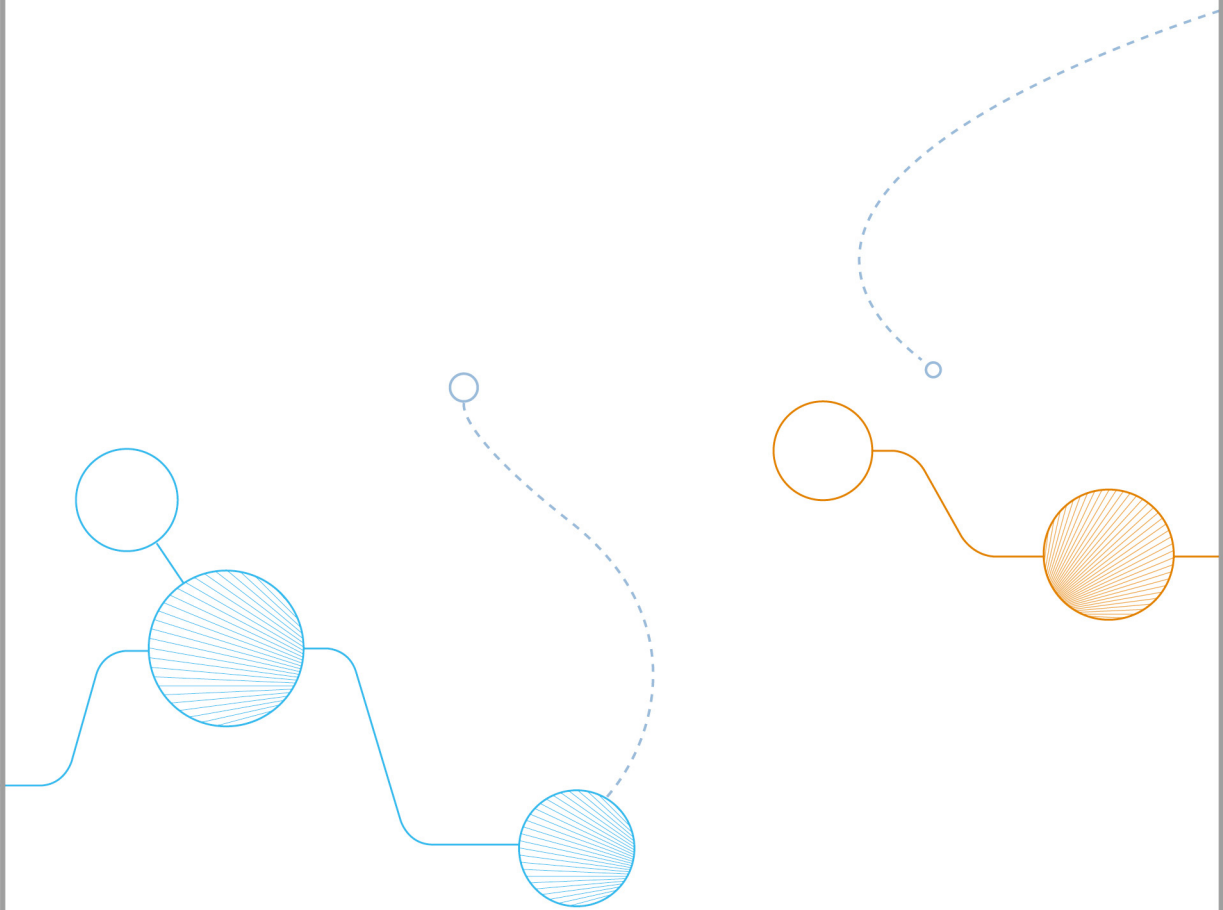


# 사회복지시설 지역사회 평판지수 연구





# 제 출 문

서울특별시장 귀하

본 보고서를 『사회복지시설 지역사회 평판지수 연구』의 최종보고서로 제출합니다.

2016년 12월

서울시복지재단 대표이사 남 기 철



## 연구진

연구 책임 : 윤희숙 (서울시복지재단 연구개발팀 선임연구위원)

공동 연구 : 정은하 (서울시복지재단 연구개발팀 연구위원)

공동 연구 : 김세림 (서울시복지재단 연구개발팀 연구원)

## 자문위원

김 교 성 (중앙대학교 사회복지학과 교수)

최 혜 지 (서울여자대학교 사회복지학과 교수)

## 실무위원

박 은 애 (실로암시각장애인복지관 부장)

심 정 원 (성산종합사회복지관 관장)

임 무 영 (강서노인종합복지관 관장)

이 영 학 (은평종합사회복지관 관장)

이 은 주 (도봉노인종합복지관 관장)

함 석 홍 (서울장애인복지관 기획홍보실장)



# 연 · 구 · 요 · 약

## I. 연구개요

### 1. 연구의 배경 및 목적

서울시와 서울시복지재단은 중앙에서 주도하는 사회복지시설 평가과정에서 제기되어오던 다양한 문제의 대안으로서 2015년 지역사회복지중심으로의 사회복지시설 평가체계 개발 연구(윤희숙·정은하·김세림, 2015)를 수행하고 이를 토대로 2016년 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 대상의 서울형 시범평가를 실시하였다.

2016년 서울형 사회복지시설 평가지표 추가 개발 예정이었던 지표 중 지역사회 평판지수와 관련된 것으로서 사회복지시설에 대한 평판지수 측정의 가능성을 이론적으로 고찰하고 척도를 개발하여 실증조사를 수행하였다. 그 결과를 기반으로 지역사회 평판지수 조사결과를 제시하고 정책적 제언을 하고자 한다.

본 연구는 다음과 같은 네 가지의 연구 목적을 가지고 진행되었다. 첫째, 서울형 평가 지표 중 평판 측정 척도를 개발하고자 한다. 서울시의 사회복지정책 기조와 방향에 맞추어 사회복지시설들이 동참할 수 있도록 하기 위해 진행되는 것이다. 둘째, 평판 측정을 위한 응답 대상은 기관별 다양한 이해관계자를 포함하여 기존 중앙평가의 이용자 만족도 조사를 넘어서 기관의 지역사회 관계나 운영 전반에 대한 평판을 파악할 수 있도록 하고자 한다. 셋째, 평판 척도는 이용자 만족도를 넘어서 지역사회 관계를 포함한 기관의 종합적인 평판을 알아보기 위한 것이다. 그러므로 각 기관별 평판 수준을 쉽게 파악할 수 있는 계량화된 결과물로서 도출되도록 할 것이다. 넷째, 본 연구는 평판 척도 개발과 적용, 결과 분석을 통해서 서울시의 사회복지시설의 긍정적인 지역사회관계 형성의 방향성을 제시하고자 하는 것이다. 기관에 대한 평판이 긍정적인 수준인 경우는 기관이 지역사회 이해관계자들과 긍정적인 관계를 형성한 결과라고 볼 수 있다.

## 2. 연구방법 및 추진체계

본 연구는 다음과 같은 연구과정을 거쳐 추진하였다. 먼저 관련 이론과 문헌 및 자료 수집을 통해 지역사회 평판지수의 방향성과 목적성 등을 검토하였고 복지 현장과 학계, 서울시의 의견수렴 절차를 거쳐 진행하였다. 관협회 추천의 현장전문가를 실무위원으로 구성하였으며 학계전문가를 외부 자문위원단으로 구성하여 연구 전반에 거친 과정과 방법론 및 제언 등을 자문 받아 수행하였다.

- 문헌 고찰 및 관련 자료 분석
- 자문실무위원회 구성 및 운영 : 환경지수 개발 안 검토 및 결과 논의
- 평판지수 복지관 방문 면대면 조사 및 이메일 설문조사 : 2016년 서울형 시범평가에 참여한 3중 복지관 내 이용자 및 유관기관 전문가
- 평판지수 조사결과 분석 및 연구결과 정책설명회

〈표 I - 2-1〉 연구의 추진체계

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 지역사회 평판요인에 관한 문헌고찰                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 자료 분석</li> <li>- 평판지수 항목 개발</li> </ul> </li> </ul>	2016.5.~7.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자문 및 실무위원회 구성 및 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학계 및 현장 전문가 총 12명, 총 4회</li> <li>- 평판지수 연구의 방향과 목적 및 조사결과 논의</li> </ul> </li> </ul>	2016.5.~11.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지관 개별 평판지수 조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평판지수 : 평판지수 12개 항목 개발</li> <li>: 2016년 서울형 시범평가 170개소 복지관 대상 5,100명</li> <li>: 이용자(자원봉사자) 일대일 설문조사</li> <li>: 유관기관 전문가 대상 개별 이메일 온라인설문조사</li> </ul> </li> </ul>	2016.9.~10.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 연구중간보고회                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 복지본부장 외 관련 공무원 등</li> <li>- 연구목적과 결과 및 합의 보고</li> </ul> </li> </ul>	2016.11.15



<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 학계 및 현장 간담회</li> <li>- 연구결과에 대한 의견 수렴 및 향후 활용 안 논의</li> </ul>	2016.10.~11
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 정책설명회</li> <li>- 서울시 및 현장 대상 연구결과 설명회</li> </ul>	2016.11.30
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보고서 작성 및 발간</li> </ul>	2016.10.~12.

## II. 이론적 배경

### 1. 평판의 개념 정의

평판(reputation, 評判)의 사전적 의미는 세상 사람들이 비평하여 시비를 판정하는 것(국립국어원 표준국어대사전), 또는 세상에 널리 퍼진 소문(고려대 한국어대사전)으로 정의된다(한은경·이보영, 2013). 평판은 명성이라고 표현되기도 하는데, 일반적으로 어떤 객체에 대하여 공감하는 인식을 의미한다(최승범·박홍식, 2007). 사회복지조직에서는 조직에 영향을 미치는 제반 요인으로서 조직 환경 개념이 더욱 일반적으로 활용되고 있다. 특히, 과업환경(task environment)은 기관이 하는 일에 이해가 걸려있는 개인이나 집단 및 조직(김영중, 2010)을 말하는 것으로, 한 조직의 서비스 생산을 돕거나 혹은 경쟁하는 외부자 등이 모두 포함되어 있어, 이해관계자 개념과 그 내용이 다르지 않다. 이러한 평판의 개념과 속성에 기반하여 본다면, 사회복지조직에 대한 평판이란 이용자, 후원자·자원봉사자, 지역주민, 정부기관, 민간 유관기관 등의 이해관계자들에 의해서 오랜 기간에 걸쳐서 축적되어온 해당 조직에 대한 인식 및 평가의 총체라고 정의할 수 있다.

## 2. 평판과 공중관계성

최근 공공기관 조직과 시민 등 공중과의 장기적인 관계성(김형석·이현우, 2008)에 초점을 맞추어 공중관계성의 개념이 새롭게 검토되고 있는 경향이다. 많은 연구에서 언급하고 있듯이 평판은 대중과의 관계를 통해서 형성되는 것이므로 공중관계성 개념에는 평판 개념과 명확하게 연결되는 지점이 있다. 관계 형성과 관계를 주고받는 대상으로서 공중 또는 이해관계자에 대한 내용이 바로 그것이다. 조직과 공중과의 관계를 관리함으로써 조직의 공중 간의 관계성이 증진되면 결국 조직의 평판을 높이는 데 기여한다(차희원, 2004)는 것이다. 이렇듯 공중관계성과 평판은 긴밀하게 연관되어 있다고 말할 수 있다. 그리고 이러한 점에서 어떠한 조직의 평판지수를 측정하는 데 있어서 공중관계성 개념의 활용이 충분히 가능하며 더 나아가서는 절대적으로 필요한 요소이다.

〈표 II-2-1〉 이미지와 평판의 개념 차이

이미지	평판(명성)
단기적, 순간적	장기적, 축적성
허상 중심, 피상적 요소	실체 중심, 성과적 요소
감성, 느낌	이성, 브랜드 파워
양면적 가치(긍정/부정 포함)	긍정적 가치
인위적, 전략적 요소 가능	비인위적, 전략적 요소 어려움
외부에서 파생	내부구성원에서 파생
개인적, 단면적	종합적, 총체적

출처 : 차희원, 2004, P.485

## 3. 평판의 구성 요소

본 연구진은 공중관계성 개념을 적극 활용하여 평판의 관계적 측면을 중심으로 한 사회복지시설 평판 측정 척도를 구성해내기 위해 평판 척도 구성을 위해서 공중관계성과 관련된 연구의 내용을 주로 참고하였다. 그리고 이에 더하여 사회복지조직의 특성을 고려한 척도가 구성되어야 하므로 영리 기업을 대상으로 한 연구보다는 공공기관을 대상으로 한 연구를 주되게 참고하였다.

〈표 II-3-1〉 평판 측정을 위한 하위 구성 요소 내용

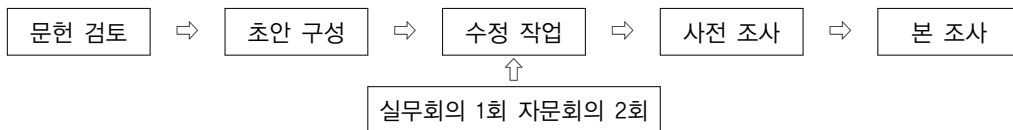
구성 요소	개념 설명	관련 개념
조직신뢰성	조직체를 믿을 수 있는 수준 또는 조직체를 개방할 수 있는 의지의 정도	능력도, 전문성, 책임감, 공정성, 정당성, 청렴성, 순수성, 개방성, 투명성
상호공존성	공중이 조직에 대해 느끼는 정서적 친근감 또는 만족도	관계만족도, 상호이해도, 교환관계성, 만족성, 친숙성, 친밀감, 충성심, 애착심
상호통제성	조직과 공중 간 의사 반영 정도 및 영향력, 의사소통의 균형성	상호호혜성, 상호정당성, 상호균형성, 커뮤니케이션 균형성, 의견반영도
사회적기여	조직체가 공동체인 지역사회에 대해 기여하는 정도	시민기여성, 공동체관계, 사회적책임, 사명감, 헌신성, 문제해결능력

\* 이동기(2005)의 공중관계성 개념구성을 기초로 하되, 타 문헌을 참고하여 설명 내용을 보완함

### III. 조사 방법

#### 1. 척도 개발

이론적 배경에서 도출된 하위 구성 요소(조직신뢰성, 상호공존성, 상호통제성, 사회적기여)를 중심으로 한 평판 측정 척도의 내용을 제시하고자 한다. 척도 문항을 개발하는 데 있어서는 기존 여러 연구에서 사용된 척도를 참고하되, 공공기관으로서 사회복지시설에 적합한 내용이나 표현으로 수정하였다. 사회복지시설 평판 측정 척도의 세부 항목들은 다음과 같은 [그림 III-1-1]와 같은 과정을 거쳐서 구성되었다.



[그림 III-1-1] 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 개발 과정

평판지수 측정 척도의 하위 구성 영역은 전문성, 책임성, 투명성을 포괄한 신뢰성, 친밀성(상호공존성), 소통성(상호통제성), 기여성(사회적기여) 등 총 6개 영역으로 나뉘어졌다. 각 문항에 대해서는 리커드 5점 척도로 응답하도록 하였다.

〈표 Ⅲ-1-1〉 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 확정안

신뢰성	전문성	1. 해당 기관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다 2. 해당 기관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다
	책임성	3. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 4. 해당 기관은 청결하게 잘 관리되고 있다
	투명성	5. 해당 기관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다 6. 해당 기관의 기관의 운영을 공개하고 공유하고 있다
친밀성 (상호공존성)		7. 해당 기관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 8. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다
소통성 (상호통제성)		9. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 10. 해당 기관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다
기여성 (사회적기여)		11. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다 12. 해당 기관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다

## 2. 조사 설계

조사 대상은 서울형 시범평가에 최종 대상인 서울 소재 170개 복지관이며 현장조사 와 온라인조사로 나누어진다. 조사원이 직접 현장을 방문하여 기관이용자 및 자원봉사자 현장조사와 이메일을 통해 기관의 유관기관 담당자 및 지역사회 이해관계자 온라인 조사이다.

〈표 Ⅲ-2-1〉 조사 설계

구 분	내 용
조사 대상	서울형 시범평가 대상인 사회복지시설 중 170개소(노인28, 사회97, 장애인45)의 이용자, 자원봉사자, 관련 지역사회 유관기관 담당자 조사
조사 지역	서울시 3종 복지관
표본 수	5,100명 (현장방문조사 3,400명, 온라인 조사 1,700명)
조사 기간	2016. 09. 19 ~ 2016. 10. 31
조사 방법	기관방문 일대일 면접조사, 온라인 조사

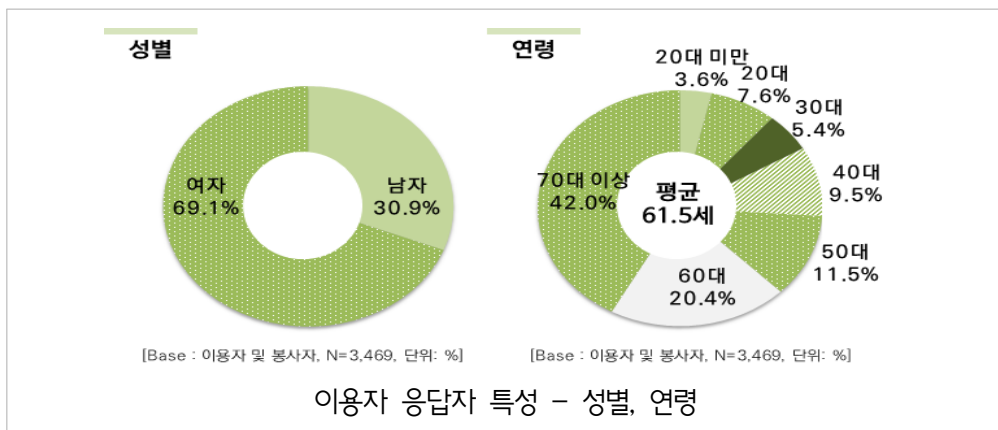
〈표 Ⅲ-2-2〉 조사 내용

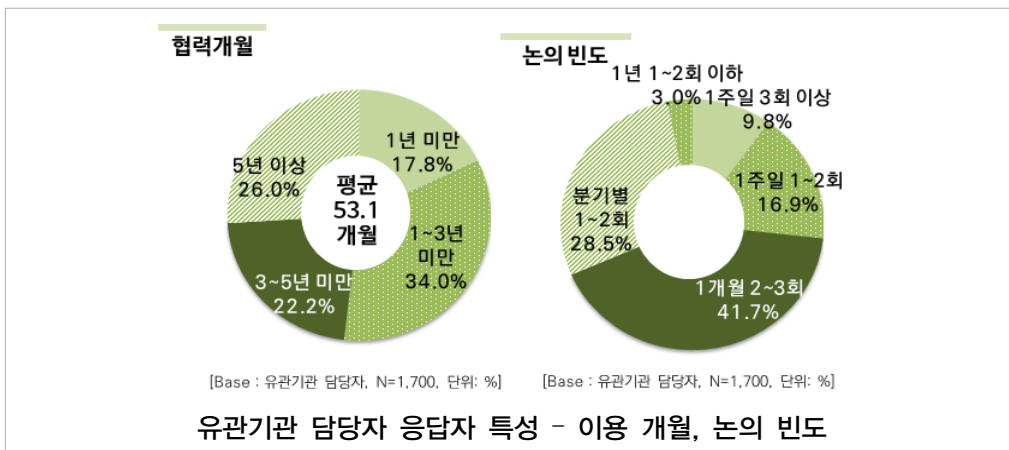
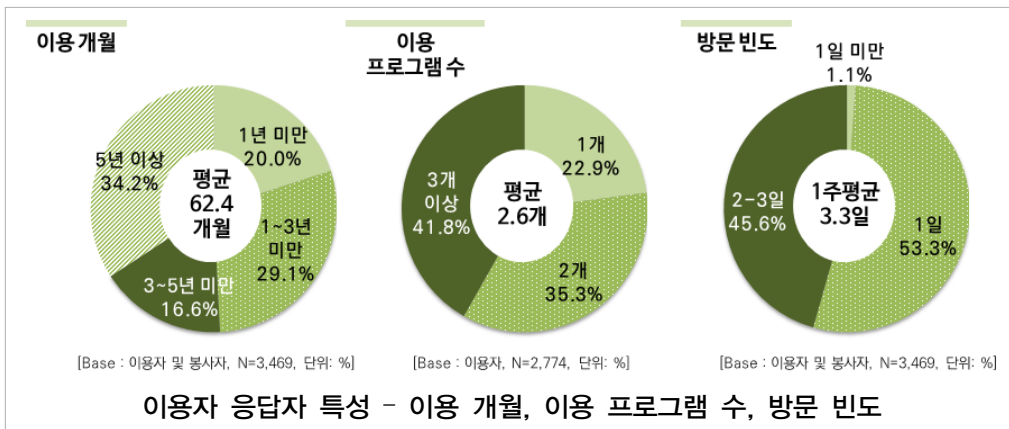
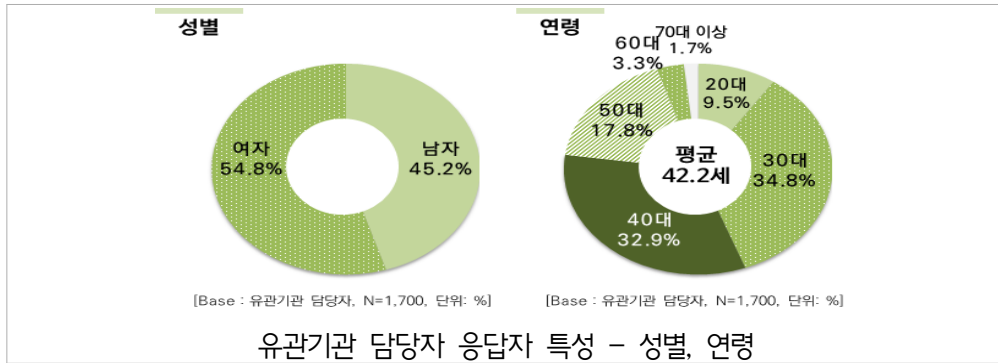
조사 대상	일반적 사항	평판지수
이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지관 이용 기간</li> <li>• 복지관서 이용 프로그램</li> <li>• 복지관 방문 빈도</li> <li>• 성별 및 연령</li> </ul>	01. 전문성-전문적 능력도 02. 전문성-서비스 신뢰도 03. 책임성-건전한 원칙 노력도 04. 책임성-기관 청결 관리도 05. 투명성-운영 투명성 정도 06. 투명성-공개와 공유 정도 07. 친밀성-따뜻한 느낌 정도 08. 친밀성-지속적 관계 의향도 09. 소통성-주민 의견 수렴도 10. 소통성-주민 의견 반영도 11. 기여성-지역 발전 노력도 12. 기여성-지역 발전 기여도
자원봉사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지관서 자원봉사 한 기간</li> <li>• 복지관서 참여하는 자원봉사 영역</li> <li>• 복지관 방문 빈도</li> <li>• 성별 및 연령</li> </ul>	
유관기관 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성별, 연령</li> <li>• 복지관과 업무관계 형성 기간</li> <li>• 복지관과 업무관계 논의 빈도</li> </ul>	

#### IV. 조사 결과

##### 1. 응답자의 일반적 특성

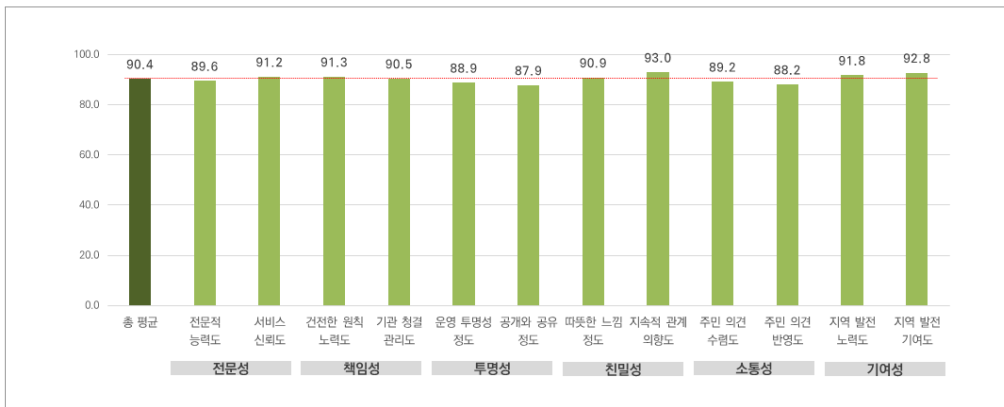
이용자 응답은 여성이 69%로 다수이며 평균 61.6세로 60대 이상의 응답율이 전체 62%로 높게 나타났다. 유관기관 응답도 여성이 64%로 높으나 평균나이는 42.2세로 상대적으로 연령층이 낮았다. 이용자와 유관기관 모두 복지관과 5년 이상의 관계한 경우가 높았고 방문 및 논의빈도 또한 주간 내 정기적인 경우가 많았다.



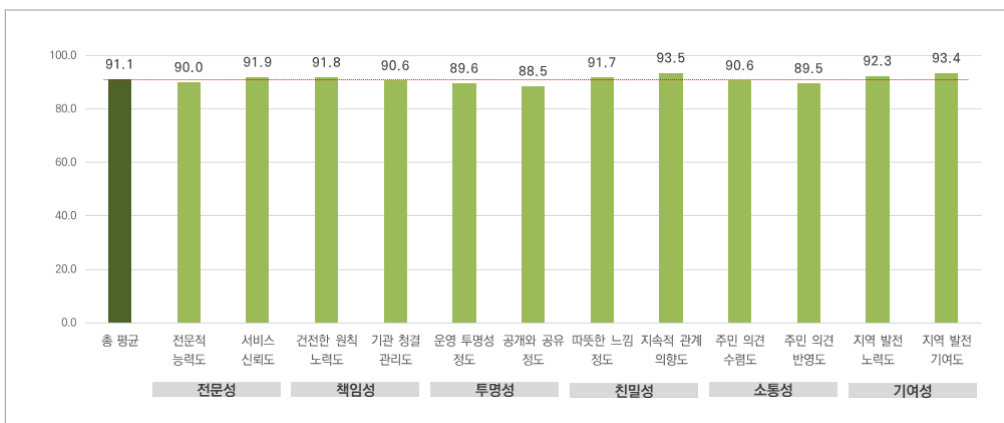


## 2. 사회복지시설 평판지수 조사 결과 분석

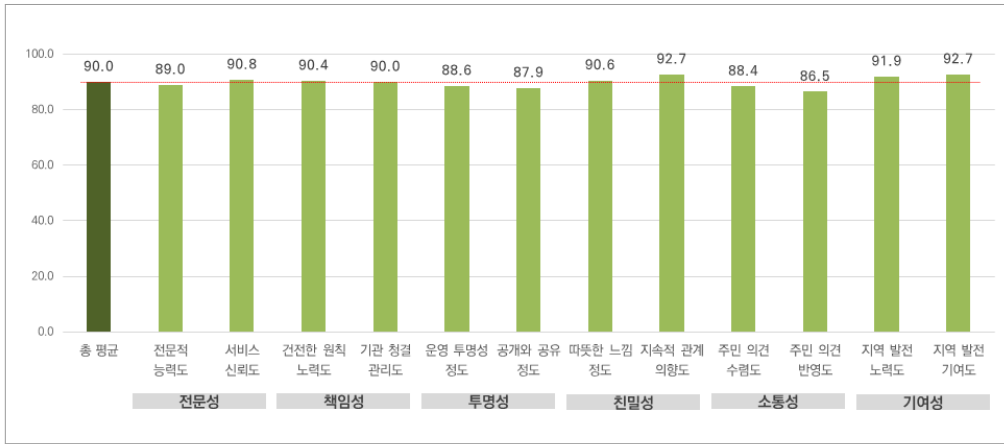
전체 응답자(N=5,169)를 대상으로 평판지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균은 90.4점으로 나타났다. 친밀성 중 지속적 관계 의향도가 93.0점으로 가장 높았으며 지역발전 기여도가 92.8점의 순서로 나타났다. 사회복지관과 노인복지관 장애인복지관의 평균 평판지수 총점은 조금씩 차이가 있었다.



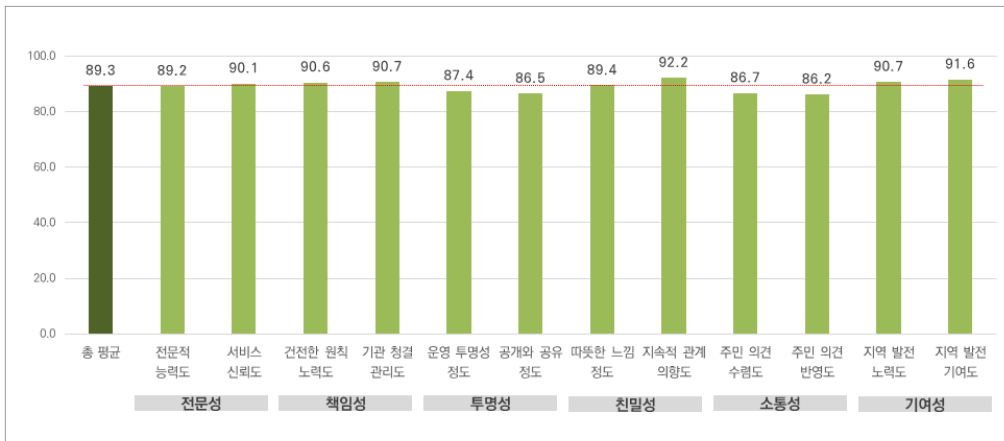
[그림 IV-2-1] 사회복지시설 평판지수(전체)



[그림 IV-2-2] 사회복지시설 평판지수(사회복지관)



[그림 IV-2-3] 사회복지시설 평판지수(노인복지관)



[그림 IV-2-4] 사회복지시설 평판지수(장애인복지관)



## V. 결론 및 제언

서울시 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)의 지역사회 평판지수는 평균 90.4점으로 나타나 지역사회 기반의 대표적인 이용시설인 복지관의 지역사회 평판은 전반적으로 높은 수준으로 파악되었다. 평판지수의 세부 영역 중 평균보다 높게 나타난 것은 친밀성과 기여성이며 이 2영역은 공통적으로 유관기관 전문가보다 복지관 이용 당사자의 응답 값이 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 분석되었다. 평균 보다 다소 낮은 결과로 나타난 투명성과 소통성의 결과에 대해서는 2가지 해석이 가능하다.

첫째, 투명성의 판단 요건으로 제시한 운영 투명성과 공개 및 공유 여부에 대해 유관기관이 이용자보다 유의미하게 평균이 높은 것으로 나타나 이용자의 인식이 조사문항에 대한 판단 인식이 다소 어려웠을 수 있다는 추론을 해볼 수 있다.

둘째, 소통성의 경우도 이용자마다 자신이 요구하는 결과로서 프로그램의 개설 여부를 의견의 반영정도(면대면 조사과정에서 무작위로 몇몇 개별 인터뷰를 진행한 결과임)로 판단하는 경우가 나타난 것과 관련지어 생각해 볼 수 있다. 그러나 투명성과 소통성 모두 이용자의 경험 기간이 길어질수록 높게 나타나는 것으로 볼 때 사회복지시설에 대한 투명성과 소통성의 판단은 단기간으로 경험으로 판단하기 어려운 요소임을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

평판의 결과는 곧 지역사회 다양한 이해관계자들로부터의 평판 수준과 어떤 대상에 따른 요인의 차이를 확인할 수 있기 때문에 유형 별 이해관계자와의 개선 방향과 역할 강화 등이 필요한 지 판단할 수 있는 근거자료를 제시하고 있다. 연구결과에 대한 평판지수의 세부 요인 및 복지관 유형 별로 지역사회 평판 결과의 유의미한 차이를 요약하면 다음과 같다.

연구결과 평판의 세부 구성요소는 이해관계자에 따라 다양한 차이가 있는 것으로 나타났다. 복지관 이용 당사자를 개별 면대면을 조사한 결과에서는 평판요소 거의 대부분에 걸쳐 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수이며 방문빈도도 잦을수록 평판의 인식결과가 높았다. 유관기관의 경우는 협력기간이 5년 이상일 때보다는 거의 대부분의 결과에 있어 3~5년의 경우가 더 긍정적인 인식을 보였으며 업무 협의의 빈도 또한 주 3회 이상보다는 주 1~2회가 더 긍정적인 것으로 나타났다. 세부적으로 파악된 유의미한 차이의 결과는 아래의 표와 같다.

〈표 V-1〉 서울시 3종 복지관 지역사회 평판지수 전체결과의 함의

평판 구성요소	평판의 하위요소	이용자와 유관기관의 특성에 따른 평판 하위요소의 유의미한 차이 요약
신뢰성	전문성 1. 해당 기관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다 2. 해당 기관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자 방문 빈도가 잦을수록 수행 능력도인식은 높았으나 서비스 신뢰도 인식은 방문빈도가 가장 낮은 주1일이 높게 나타남</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 복지관 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>
	책무성 3. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 4. 해당 기관은 청결하게 잘 관리되고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 복지관의 건전한 원칙 준수에 대해서는 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>
	투명성 5. 해당 기관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다 6. 해당 기관의 운영을 공개하고 공유하고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 복지관 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>
친밀성	7. 해당 기관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 8. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친구 같은 느낌에 대해 이용자가 유관기관보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> </ul>
소통성	9. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 10. 해당 기관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 주민의견 수렴은 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적이거나 주민의견 반영은 차이 없음</li> <li>• 유관기관은 주 1~2회 이상의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 임</li> </ul>
기여성	11. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회 복지 발전을 위해 노력하고 있다 12. 해당 기관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회 복지발전에 대해 이용자보다 유관기관보다 더 긍정적으로 나타남</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> </ul>

복지기능의 기획과 실천성이 중앙정부에서 지역단위로 그 중요성이 커짐에 따라 지역사회로부터 영향을 미치는 요인에 대한 중요도가 커지고 있다. 사회복지시설 또한 기관이 위치한 지역사회 다양한 이해관계자와의 상호관계와 평판에 대한 중요도 관리가 더욱 커질 것이다. 지역사회 평판지수 결과는 지역사회와 사회복지시설간의 성과(결과)를 파악할 수 있는 만큼 평가지표로서의 활용은 가능하며 서울형 평가체계의 중요한 기준으로서의 지역사회 중심의 역할을 파악해볼 수 있는 시사점 또한 높다고 할 수 있다.

본 연구 결과를 토대로 향후 평가지표로서의 활용도를 높이기 위해서는 사회복지현장과 지역사회 이해관계자 모두의 평판지수에 대한 이해와 수용도가 필요할 것으로 보인다. 평판이란 결코 단기간 내에 형성되기 어려우며 또한 여러 대내외 요인이 함께 관련되어 있는 만큼 사회복지현장의 수용성도 고려가 되어야 한다. 따라서 향후 서울형 평가체계의 안정화와 내실화가 추진되는 기간 동안 정책과 현장간의 논의를 거쳐 평가지표로서의 활용을 준비하는 것이 필요하다고 판단된다.



# □ 목 · 차

<b>제1장 연구개요</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 배경 및 목적 .....	3
1) 연구배경 .....	3
2) 연구목적 .....	7
2. 연구방법 및 추진체계 .....	8
1) 연구방법 .....	8
2) 추진체계 .....	9
<b>제2장 이론적 배경</b> .....	<b>11</b>
1. 평판의 개념 정의 .....	13
2. 평판과 공중관계성 .....	15
1) 조직 연구에서 평판의 중요성 .....	15
2) 평판과 공중관계성의 개념적 관계 .....	16
3) 공중관계성, 이미지, 평판 관련 연구 경향 .....	18
3. 평판의 구성 요소 .....	21
1) 하위 구성 요소의 도출 .....	21
2) 하위 구성 요소별 정의 .....	25
<b>제3장 조사 방법</b> .....	<b>29</b>
1. 척도 개발 .....	31
2. 조사 설계 .....	34

<b>제4장 조사 결과</b> .....	<b>37</b>
1. 응답자 일반적 특성 .....	39
1) 소속기관 유형별 특성 .....	39
2) 이용자자원봉사자 특성 .....	41
3) 유관기관 담당자 특성 .....	52
4) 소결 .....	63
2. 사회복지시설 평판지수 조사 결과 분석 .....	65
1) 3종 복지관 평판지수 분석 .....	65
2) 사회복지관 평판지수 분석 .....	78
3) 노인복지관 평판지수 분석 .....	91
4) 장애인복지관 평판지수 분석 .....	104
<b>제5장 결론 및 제언</b> .....	<b>117</b>
1. 지역사회 평판지수 연구결과의 의의 .....	119
1) 이해관계자에 따른 지역사회 평판지수의 차이점 .....	120
2) 사회복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과 .....	121
3) 노인복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과 .....	122
4) 장애인복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과 .....	123
2. 정책적 활용과 제언 .....	124
<b>참고문헌</b> .....	<b>125</b>
<b>부 록</b> .....	<b>129</b>
부록. 서울시 사회복지시설 지역사회 평판지수 설문지 .....	131

# 표 · 목 · 차

〈표 I-1-1〉 2016 서울형 시범평가 지표	4
〈표 I-1-2〉 2012년 서울시 노인종합복지관 이용시민 만족도 설문지	6
〈표 I-1-3〉 연구의 추진체계	10
〈표 II-2-1〉 이미지와 평판의 개념 차이	19
〈표 II-2-2〉 공중관계성, 이미지, 평판 관련 국내 연구 경향	20
〈표 II-3-1〉 공중관계성 개념을 참고한 평판 측정의 하위 구성 요소 도출	23
〈표 II-3-2〉 평판 측정을 위한 하위 구성 요소 내용	25
〈표 III-1-1〉 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 초안	32
〈표 III-1-2〉 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 확정안	33
〈표 III-2-1〉 조사 설계	34
〈표 III-2-2〉 조사 내용	35
〈표 IV-1-1〉 소속 유형별 특성(전체)	40
〈표 IV-1-2〉 이용자 응답자 특성 - 성별	42
〈표 IV-1-3〉 이용자 응답자 특성 - 연령	45
〈표 IV-1-4〉 이용자 응답자 특성 - 이용 개월	47
〈표 IV-1-5〉 이용자 응답자 특성 - 이용 프로그램 수	49
〈표 IV-1-6〉 이용자 응답자 특성 - 방문 빈도	51
〈표 IV-1-7〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별	53
〈표 IV-1-8〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 연령(전체)	56
〈표 IV-1-9〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 협력 개월	59
〈표 IV-1-10〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 논의 빈도	62
〈표 IV-2-1〉 전문성-전문적 능력도(전체)	66

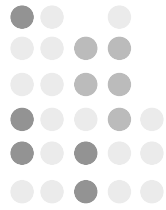
〈표 IV-2-2〉 전문성-서비스 신뢰도(전체)	67
〈표 IV-2-3〉 책임성-건전한 원칙 노력도(전체)	68
〈표 IV-2-4〉 책임성-기관 청결 관리도(전체)	69
〈표 IV-2-5〉 투명성-운영 투명성 정도(전체)	70
〈표 IV-2-6〉 투명성-공개와 공유 정도(전체)	71
〈표 IV-2-7〉 친밀성-따뜻한 느낌 정도(전체)	72
〈표 IV-2-8〉 친밀성-지속적 관계 의향도(전체)	73
〈표 IV-2-9〉 소통성-주민 의견 수렴도(전체)	74
〈표 IV-2-10〉 소통성-주민 의견 반영도(전체)	75
〈표 IV-2-11〉 기여성-지역 발전 노력도(전체)	76
〈표 IV-2-12〉 기여성-지역 발전 기여도(전체)	77
〈표 IV-2-13〉 전문성-전문적 능력도(사회)	79
〈표 IV-2-14〉 전문성-서비스 신뢰도(사회)	80
〈표 IV-2-15〉 책임성-건전한 원칙 노력도(사회)	81
〈표 IV-2-16〉 책임성-기관 청결 관리도(사회)	82
〈표 IV-2-17〉 투명성-운영 투명성 정도(사회)	83
〈표 IV-2-18〉 투명성-공개와 공유 정도(사회)	84
〈표 IV-2-19〉 친밀성-따뜻한 느낌 정도(사회)	85
〈표 IV-2-20〉 친밀성-지속적 관계 의향도(사회)	86
〈표 IV-2-21〉 소통성-주민 의견 수렴도(사회)	87
〈표 IV-2-22〉 소통성-주민 의견 반영도(사회)	88
〈표 IV-2-23〉 기여성-지역 발전 노력도(사회)	89
〈표 IV-2-24〉 기여성-지역 발전 기여도(사회)	90
〈표 IV-2-25〉 전문성-전문적 능력도(노인)	92
〈표 IV-2-26〉 전문성-서비스 신뢰도(노인)	93
〈표 IV-2-27〉 책임성-건전한 원칙 노력도(노인)	94
〈표 IV-2-28〉 책임성-기관 청결 관리도(노인)	95
〈표 IV-2-29〉 투명성-운영 투명성 정도(노인)	96
〈표 IV-2-30〉 투명성-공개와 공유 정도(노인)	97
〈표 IV-2-31〉 친밀성-따뜻한 느낌 정도(노인)	98
〈표 IV-2-32〉 친밀성-지속적 관계 의향도(노인)	99
〈표 IV-2-33〉 소통성-주민 의견 수렴도(노인)	100



〈표 IV-2-34〉 소통성-주민 의견 반영도(노인) .....	101
〈표 IV-2-35〉 기여성-지역 발전 노력도(노인) .....	102
〈표 IV-2-36〉 기여성-지역 발전 기여도(노인) .....	103
〈표 IV-2-37〉 전문성-전문적 능력도(장애인) .....	105
〈표 IV-2-38〉 전문성-서비스 신뢰도(장애인) .....	106
〈표 IV-2-39〉 책임성-건전한 원칙 노력도(장애인) .....	107
〈표 IV-2-40〉 책임성-기관 청결 관리도(장애인) .....	108
〈표 IV-2-41〉 투명성-운영 투명성 정도(장애인) .....	109
〈표 IV-2-42〉 투명성-공개와 공유 정도(장애인) .....	110
〈표 IV-2-43〉 친밀성-따뜻한 느낌 정도(장애인) .....	111
〈표 IV-2-44〉 친밀성-지속적 관계 의향도(장애인) .....	112
〈표 IV-2-45〉 소통성-주민 의견 수렴도(장애인) .....	113
〈표 IV-2-46〉 소통성-주민 의견 반영도(장애인) .....	114
〈표 IV-2-47〉 기여성-지역 발전 노력도(장애인) .....	115
〈표 IV-2-48〉 기여성-지역 발전 기여도(장애인) .....	116
〈표 V-1-1〉 서울시 3종 복지관 지역사회 평판지수 전체결과의 함의 .....	120

## 그림 · 목 · 차

[그림 Ⅲ-1-1] 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 개발 과정 .....	31
[그림 Ⅳ-1-1] 조사응답자 기관유형 .....	39
[그림 Ⅳ-1-2] 이용자 응답자 특성 - 성별, 연령 .....	41
[그림 Ⅳ-1-3] 이용자 응답자 특성 - 이용 개월, 이용 프로그램 수, 방문 빈도 ..	44
[그림 Ⅳ-1-4] 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별, 연령 .....	52
[그림 Ⅳ-1-5] 유관기관 담당자 응답자 특성 - 이용 개월, 논의 빈도 .....	59
[그림 Ⅳ-2-1] 사회복지시설 평판지수(종합) .....	65
[그림 Ⅳ-2-2] 사회복지시설 평판지수(사회복지관) .....	78
[그림 Ⅳ-2-3] 사회복지시설 평판지수(노인복지관) .....	91
[그림 Ⅳ-2-4] 사회복지시설 평판지수(장애인복지관) .....	104



제1장

연구개요





## I 연구개요

### 1. 연구의 배경 및 목적

#### 1) 연구배경

사회복지시설은 설립 배경과 운영에 있어 법적 기준과 절차를 준수하며 각 시설의 유형 별 특징과 목적에 맞는 사업을 준비하고 제공해야 한다. 이 관점은 개별 사회복지시설의 역할과 책임에 대한 평가에 있어 중요한 기준으로 작동하고 있다. 1999년 이후 지속되어온 사회복지시설을 대상으로 한 중앙 평가 제도는 기본적 관리영역 즉, 재정, 조직, 인력, 시설 환경에 대한 평가가 주된 내용이다. 하지만 이러한 내용들은 시설 재위탁이나 감사 과정 등을 통해서 매번 확인되는 사항으로 중복적인 작업으로 업무적 소모가 크다는 지적이 있어왔다. 또한 지역사회의 특성이나 기관이 처한 특수한 상황을 고려하지 못하고 있다는 점도 중요한 문제로 인식되어왔다.

서울시와 서울시복지재단은 이와 같은 중앙 사회복지시설 평가 과정에서 제기되어 오던 다양한 문제의 대안으로서 2015년 지역사회복지중심으로의 사회복지시설 평가체계 개발 연구(윤희숙정은하김세림, 2015)를 수행하고 이를 토대로 2016년 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 대상의 서울형 시범평가를 실시하였다. 서울형 평가는 서울시가 지향하는 사회복지시설의 기능과 역할 방향성을 제시하여 사회복지현장에서 실질적인 변화가 일어날 수 있도록 하는 것을 궁극적인 목적으로 한다.

2015년 개발되어 2016년 시범평가에 적용된 서울형 평가지표는 아래 <표 I-1-1>의 내용과 같이 환경변화 대응성, 지역사회 민감성, 지역환경 특수성 등 크게 세 가지 영역으로 구성되었다. 환경변화 대응성과 관련해서는, 환경에 대한 이해(A1) 및 대응(A2), 복지실천전문가 양성과 활용(A3) 등에 관한 항목이, 지역사회 민감성에 대해서는 지역사회 협력활동(B2), 주민참여 활성화(B3) 항목이 구성되었다.

2015년 지표 개발에서는 지역사회 민감성과 관련된 지역사회 평판지수(B1)와 지역사회 환경지수(C1)가 제외되었다. 왜냐하면 이들 지표는 별도의 보다 심층적인 의견수렴과 이론적 배경을 통한 척도 구성 과정을 필요로 하기 때문에 차후 년도인 2016

년 개발을 목표로 하였기 때문이다.

본 연구는 2016년 서울형 사회복지시설 평가지표 추가 개발 예정이었던 지표 중 지역사회 평판지수와 관련된 것으로서, 사회복지시설에 대한 평판지수 측정의 가능성을 이론적으로 고찰하고 실제 적용이 가능한 설문조사 방법을 탐색하기 위한 것이다. 그리고 그 결과를 기반으로 하여 2016년 서울형 시범평가 참여 기관들을 대상으로 한 설문 조사를 진행하고 그 결과를 제시하고자 한다.

〈표 I-1-1〉 2016 서울형 시범평가 지표

구분	평가지표	평가항목	세부 평가기준
A. 환경변화 대응성	A1. 환경변화의 이해	① 인지된 환경 변화	가) 외부환경 특성의 변화 파악 유무 나) 지역사회변화 및 욕구변화 파악 유무 다) 사업에 대한 주민의 의견 수렴 라) 복지관 내부관련 환경변화 파악 유무
		② 환경변화 내용 공유	가) 기관 차원에서 환경변화의 내용 공유 나) 가)의 공유결과를 통한 조직의 내재화
	A2. 환경변화에 대한 대응	① 조직 차원의 대응	가) 조직의 비전, 미션과 환경변화 관련성 나) 조직차원의 중장기 운영방향 준비
		② 사업 운영의 대응	가) 기존 프로그램의 수정과 변화 나) 신규 프로그램의 기획 시도와 운영
	A3. 복지실천 전문가 양성과 활용	① 실천 전문가의 양성	가) 조직차원의 인재상 및 필요역량 정의 나) 조직차원의 전문가 양성을 위한 교육훈련체계 수립과 운영 다) 조직차원의 전문가 양성을 위한 지원체계 수립과 운영
		② 실천 전문가의 활용	가) 조직차원의 실천 전문가 활용
B. 지역사회 민감성	B1. 지역사회 평판지수		2016년 연구결과 활용
	B2. 지역사회 협력활동	① 기관의 주도적 역할	가) 지역사회 협력에 대한 방향성 수립 나) 가)를 바탕으로 기관의 주도적 역할
		② 기관의 협조적 역할	가) 지역사회 협력에 대한 방향성을 바탕으로 협조적 협력의 목적과 내용
	B3. 주민의 참여 활성화	① 주민자치 활동 지원	가) 지역사회주민(이용자)을 대상으로 하는 주민지원 정책의 수립과 운영 나) 가)를 바탕으로 기관 자원공유 현황
② 주민참여주체성 육성		가) 기관에서 추진하는 주민의 주체성 향상 노력 나) 주민의 참여 주체성 변화도	
C. 특수성	C1. 지역사회 환경지수		2016년 연구결과 활용

출처 : 윤희숙·정은하·김세림(2015), 『지역사회복지중심의 사회복지시설 평가체계 개발』, 서울시복지재단.

사회복지시설에 대한 평판은 이용자 만족도 조사와는 차이점이 있다. 기관의 이용자 만족도 조사는 이용자를 중심으로 서비스와 프로그램 등의 실제 경험 및 인식을 중심으로 조사하다면 평판 조사는 기관과 다양한 이해관계에 있는 지역사회 안팎의 이용자와 그 외에 유관기관 관계자나 공공기관 담당자, 전문가 집단도 포함하여 파악하기 때문에 단순한 만족도 조사와는 다른 것이다. 이 뿐만 아니라 이용자 만족도 조사는 <표 I-1-2>와 같이 서비스 또는 프로그램 이용에 대한 내용에 질문이 집중되어 있지만, 평판지수 조사는 기관의 운영 전반과 다른 영역에 미치는 영향 등에 대한 질문이 주된 내용이라는 점에서도 차별성을 가진다.

한편 보건복지부 중심의 중앙평가에서 진행되어왔던 이용자 만족도 조사는 조사 대상 표집 틀 구성의 어려움과 함께, 기관의 운영 환경에 따라 편향된 조사결과가 나타날 가능성이 높다는 점 등이 문제점으로 지속적으로 제기되어왔다. 물론 평판지수 조사에서 있어서도 조사 대상의 표집틀을 구성하고 접근하는 과정 모두에 어려움이 전제되어 있다. 그러나 사회복지서비스 공급 목적이 이용자 삶의 질 향상에 있고 이는 곧 자율과 권리의 신장을 내포한다는 점(양난주, 2014)에서 복지기관 평가에 이용자 목소리를 반영하는 것은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

또한 중앙평가의 이용자 만족도 조사는 기관 이용자만을 대상으로 한 조사로서, 객관적 또는 전문적인 입장에서 기관의 운영 상황, 실천 역량, 지역사회 기여 정도를 종합적으로 평가할 수 있는 체계는 갖추어지지 못하였다는 한계가 있다. 하지만 한 기관에 대한 평가는 이용자에 의해서만 구성되는 것이 아니라, 지역사회 다양한 이해관계자와의 관계성 안에서 구축되는 것이기 때문에 보다 다각적인 접근이 필요하다는 점에 대해서 인식할 필요가 있다. 이러한 점에서 본 연구에서 시도하는 사회복지시설 평판지수 측정 척도의 구성과 새로운 의견 수렴 방식 적용의 노력은 매우 중요한 의미를 갖는 것이라고 볼 수 있다.

〈표 I-1-2〉 2012년 서울시 노인종합복지관 이용시민 만족도 설문지

설문영역	설문문항 구성내용
서비스/프로그램 과정품질요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 신청과정이 편리하다.</li> <li>• 서비스 신청과정에서 직원은 관련된 충분한 정보를 제공한다.</li> <li>• 서비스를 받을 때, 직원은 활동에 잘 참여할 수 있도록 도움을 준다.</li> <li>• 서비스를 받을 때, 직원은 어르신들의 불편함을 해결하기 위해 적극적으로 노력한다.</li> <li>• 서비스를 받을 때 직원은 고객건의사항(의견)을 처리하기 위해 노력한다.</li> <li>• 서비스 중 총 진행횟수와 1회당 진행시간이 적절하다.</li> </ul>
서비스/프로그램 환경품질요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설내 안전설비나 편의시설이 적절하게 설치되어 있다.</li> <li>• 시설환경(환기, 온도, 소음, 청소상태 등)이 쾌적하다.</li> <li>• 서비스에 사용되는 기자재, 교구, 장비 등이 적절히 비치되어 있다.</li> </ul>
서비스/프로그램 성과품질요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 이용하고 있는 서비스가 나(또는 이용자)에게 도움이 되었다.</li> <li>• ○○노인복지관은 지역사회의 노인복지 향상에 기여한다.</li> </ul>
기관 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신께서는 서비스를 받으신 후 노인복지관의 사업이나 활동에 대해 더 신뢰하게 되었습니까?</li> <li>• 어르신께서는 ○○노인복지관의 서비스를 받으신 후 서비스를 다시 이용하고 싶으십니까?</li> <li>• 어르신께서는 ○○노인복지관의 서비스를 주변사람들에게 추천하고 싶으십니까?</li> </ul>

출처 : 서울시 노인종합복지관 평가결과보고서(2012), 서울시복지재단

사회복지시설 이용 만족도를 대체할 수 있는 지표로서 평판 개념의 필요성과 활용 가능성에 대해서는 2015년 서울형 평가 지표 개발 과정에서 어느 정도 확인이 되었다. 하지만 사회복지시설을 대상으로 평판과 관련된 주제의 연구는 활발치 않은 편이며, 이미지 개념을 중심으로 접근한 연구가 일부 있었다(최소연·고언정, 2010; 최소연·정상원·이주연, 2010). 이러한 연구들에서 사용한 측정 척도는 조직이미지 연구에서 보편적으로 활용되고 있는 어의차이척도(semantic differential scale)로, 몇 가지 제시된 단어에 대한 즉각적인 판단을 중심으로 측정하는 방식이다. 그러나 이미지와 평판은 분명히 다른 속성을 가진 개념으로서, 장기간에 걸쳐서 종합적으로 축적된 정보로서의 평판 개념에 대한 접근은 부족하다고 판단하였다. 그러므로 본 연구는 사회복지현장과 관련 평판 측정 척도 개발 연구로서의 의의도 동시에 갖고 있다고 볼 수 있다.



## 2) 연구목적

이에 따라, 본 연구는 다음과 같은 네 가지의 연구 목적을 가지고 진행되었다. 첫째, 서울형 평가 지표 중 평판 측정 척도를 개발하고자 한다. 서울시의 사회복지정책 기조와 방향에 맞추어 사회복지시설들이 동참할 수 있도록 하기 위해 진행되는 것이다. 사회복지시설들의 평판에 대해서는 지역사회 다양한 이해관계자들과의 관계 구축 양상에 따라 기관별로 상이한 응답 결과를 보일 것으로 예측된다.

둘째, 평판 측정을 위한 응답 대상은 기관별 다양한 이해관계자를 포함하여 기존 중앙평가의 이용자 만족도 조사를 넘어서 기관의 지역사회 관계나 운영 전반에 대한 평판을 파악할 수 있도록 하고자 한다. 이를 위해서 다양한 대상에게 공히 적용될 수 있도록 쉽게 이해하고 응답할 수 있는 내용의 평가지표를 구성하고자 한다. 그리고 효율적인 의견 수렴을 위해 짧은 시간 내에 응답가능한 간단한 내용으로 구성해나갈 예정이다.

셋째, 평판 척도는 이용자 만족도를 넘어서 지역사회 관계를 포함한 기관의 종합적인 평판을 알아보기 위한 것이다. 그러므로 각 기관별 평판 수준을 쉽게 파악할 수 있는 계량화된 결과물로서 도출되도록 할 것이다. 즉, 평판을 측정할 수 있는 척도를 개발하여 척도의 신뢰도와 타당도를 검증하고, 이 결과에 따라 2016년 시범평가 이후 지표의 계속 적용 여부를 결정해나가도록 할 것이다.

넷째, 본 연구는 평판 척도 개발과 적용, 결과 분석을 통해서 서울시의 사회복지시설의 긍정적인 지역사회관계 형성의 방향성을 제시하고자 하는 것이다. 기관에 대한 평판이 긍정적인 수준인 경우는 기관이 지역사회 이해관계자들과 긍정적인 관계를 형성한 결과라고 볼 수 있다. 그렇지 못한 경우에는 평판 척도의 내용을 통해서 서울시 사회복지시설이 어떠한 식으로 지역사회 관계를 구축하고 관리해나갈지 할 것인지 일정한 지침을 제시해주는 역할을 할 것으로 기대된다.

## 2. 연구방법 및 추진체계

### 1) 연구방법

본 연구는 다음과 같은 연구과정을 거쳐 추진하였다. 먼저 관련 이론과 문헌 및 자료 수집을 통해 지역사회 평판지수의 방향성과 목적성 등을 검토하였고 복지 현장과 학계, 서울시의 의견수렴 절차를 거쳐 진행하였다. 관협회 추천의 현장전문가를 실무위원으로 구성하였으며 학계전문가를 외부 자문위원단으로 구성하여 연구 전반에 거친 과정과 방법론 및 제언 등을 자문 받아 수행하였다.

가장 먼저 지역사회 평판의 개념 정의 및 사회복지조직의 평판에 대한 중요성을 파악하였다. 특히 평판과 공중관계성에 대한 상호관계성을 파악하고 평판의 구성요소에 대한 하위 구성요소를 세부적으로 도출하였다. 사회복지시설마다 시설이 위치한 지역의 인적·물적 환경요인이 모두 다르지만 연구진이 검토한 평판의 하위 구성요소들을 중심으로 학계와 현장의 의견수렴을 거쳐 조직의 신뢰성, 상호 공존성, 상호 통제성 그리고 사회적 기여의 4가지 영역에 따른 세부 척도들을 도출하였다. 이를 토대로 사회복지시설의 조직특성과 관련된 신뢰성을 토대로 다시 전문성과, 책임성, 투명성의 세부 척도들을 검토하였고 친밀성, 소통성, 기여성의 요소로 평판지수 항목을 도출하였다.

- 문헌 고찰 및 관련 자료 분석
- 자문실무위원회 구성 및 운영 : 환경지수 개발 안 검토 및 결과 논의
- 평판지수 복지관 방문 면대면 조사 및 이메일 설문조사 : 2016년 서울형 시범평가에 참여한 3종 복지관 내 이용자 및 유관기관 전문가
- 평판지수 조사결과 분석 및 연구결과 정책설명회

## ● 외부참여위원 구성

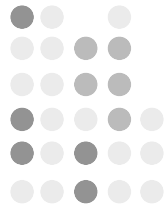
구분	성명	소속 및 직책	비고
서울시	구연창	서울시 복지정책과 시설법인팀장	서울시
외부 자문위원	김교성	중앙대학교 사회복지학과 교수	2015 서울시 평가개선 학계자문단
	최혜지	서울여자대학교 사회복지학과 교수	
학계 간담회	정순돌	이화여자대학교 사회복지학과 교수	2015년 재단연구 자문 및 평가
	이준영	서울시립대학교 사회복지학과 교수	
	백은령	총신대학교 사회복지학과 교수	
외부 실무위원	심정원	성산종합사회복지관 관장	서울사회복지관협회 추천 현장전문가
	이명학	은평종합사회복지관 관장	
	임무영	강서노인종합복지관 관장	서울노인복지관협회 추천 현장전문가
	이은주	도봉노인종합복지관 관장	
	박은애	실로암시각장애인복지관 부장	서울장애인복지관협회 추천 현장전문가
	함석홍	서울장애인복지관 기획홍보실장	

## 2) 추진체계

본 연구는 다음과 같은 추진체계를 거쳐 수행되었다. 관련 문헌고찰을 수행하였으며 학계와 현장으로부터의 다양한 의견수렴을 거쳐 사회복지시설 지역사회 환경지수 안을 마련하였다. 이메일조사를 통한 환경지수 결과를 분석하고 이에 대한 제언을 검토하였다.

〈표 I-1-3〉 연구의 추진체계

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 지역사회 평판요인에 관한 문헌고찰             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 자료 분석</li> <li>- 평판지수 항목 개발</li> </ul> </li> </ul>	2016.5.~7.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자문 및 실무위원회 구성 및 운영             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학계 및 현장 전문가 총 12명, 총 4회</li> <li>- 평판지수 연구의 방향과 목적 및 조사결과 논의</li> </ul> </li> </ul>	2016.5.~11.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지관 개별 평판지수 조사             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평판지수 : 평판지수 12개 항목 개발</li> <li style="padding-left: 40px;">: 2016년 서울형 시범평가 170개소 복지관 대상 5,100명</li> <li style="padding-left: 40px;">: 이용자(자원봉사자) 일대일 설문조사</li> <li style="padding-left: 40px;">: 유관기관 전문가 대상 개별 이메일 온라인설문조사</li> </ul> </li> </ul>	2016.9.~10.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 연구중간보고회             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 복지본부장 외 관련 공무원 등</li> <li>- 연구목적과 결과 및 합의 보고</li> </ul> </li> </ul>	2016.11.15
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 학계 및 현장 간담회             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연구결과에 대한 의견 수렴 및 향후 활용 안 논의</li> </ul> </li> </ul>	2016.10.~11
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 정책설명회             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 및 현장 대상 연구결과 설명회</li> </ul> </li> </ul>	2016.11.30
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보고서 작성 및 발간</li> </ul>	2016.10.~12.



제2장

이론적 배경





## II 이론적 배경

### 1. 평판의 개념 정의

평판(reputation, 評判)은 한자어로는 ‘평하다’와 ‘판단하다’라는 의미가 결합되어 있으며, 사전적 의미로는 세상 사람들이 비평하여 시비를 판정하는 것(국립국어원 표준국어대사전), 또는 세상에 널리 퍼진 소문(고려대 한국어대사전)으로 정의된다(한은경·이보영, 2013). 평판은 명성이라고 표현되기도 하는데, 일반적으로 어떤 객체에 대하여 공감하는 인식을 의미한다(최승범·박홍식, 2007). 이러한 의미들을 종합해보면 평판은 대중들이 어떠한 조직이나 개인과 관련된 사건, 현상, 행위에 대해 관찰하고, 분석하고, 평가하는 과정을 통해 형성하는 의견의 집합체라고 할 수 있다(한은경·이보영, 2013).

하지만 평판은 이미지, 정체성, 브랜드, 인상, 태도 등의 다양한 개념들과 혼동되어(Poiesz, 1989, 김찬아·신호창·조삼섭, 2009), 명확한 정의나 구분없이 혼용되어왔다(Connelissen & Thorope, 2002; Fombrun & Van Riel, 1997; 이흥표, 2011, 재인용). 그러므로 평판의 개념을 보다 명확하게 이해하기 위해서는 평판의 속성을 여러 가지 차원에서 알아볼 필요가 있다. 평판 속성과 관련하여 다양한 연구들을 참조하여 정리된 내용은 다음과 같다.

평판은 첫째, 공간적 측면에서 사람들 간의 직접적 연결 뿐 아니라 이야기와 소문 등 사회적 네트워크의 간접적인 연계를 통해 형성된다. 둘째, 시간적 측면에서 평가적 정보는 한 무리의 구성원 사이에 집합적 기억(Collective memory)으로 저장되고 전파된다(Mohtashemi & Mui, 2003). 셋째, 평판은 시간을 두고 조직이 반복적으로 수행한 활동에 근거하여 조직의 전체적 특성에 대한 평가를 내린 것이다(Bennet & Kottasz, 2000). 넷째, 평판에 대한 정보는 오랜 시간에 걸쳐 형성된 보다 지속적이고 보편적인 평가에 관한 것이다(Gruning, 1993; Williams & Morritt, 1997).

도시평판에 관한 연구(이용진·한은경, 2010)에서는 도시평판을 오랜 세월을 걸쳐 이루어진 집합적인 행동에 의한 결과이며, 여러 이해관계자들이 평가하고 판단한 것

이라고 하였다. 정부기관 이미지와 평판에 관한 연구에서도(최승범·박홍식, 2007) 평판이란 이해당사자와의 꾸준한 거래의 역사로부터 형성되는 단기간에 획득하기 힘든 기업의 독특한 내적 특징이라고 말한 바 있다. 이러한 주장들을 통해 미루어볼 때, 평판, 특히 공공 조직에서 평판에 대한 개념 정의에 있어서 이해관계자, 지속적인 관계, 집합적 결과물이라는 측면 등이 중요한 요소로 다루어질 필요가 있음을 알 수 있다.

이렇듯 평판 개념을 구성하는 주요한 속성들을 확인하였는데, 특히 평판을 직접 형성해나가는 주체인 이해관계자 개념에 대한 명확한 이해 또한 필요하다고 본다. 왜냐하면 평판 연구에 있어서 사회복지조직은 다소 생소한 영역으로서, 사회복지조직의 특성을 고려한 이해관계자 범위에 대해서 생각해볼 필요가 있는 것이다. 이는 사회복지조직의 평판지수를 측정해내기 위해서 접근해야 하는 대상을 선정하는 데에도 필수적인 과정이다.

경영학에서 이해관계자(stakeholder) 개념은 매우 중요하다. 이해관계자는 조직의 생존에 필요한 사람들이기 때문이다. 이러한 이해관계자의 개념은 다양하게 정의될 수 있지만, 협의로는 조직이 자신의 지속적 생존을 위해 의존하는 집단(Freeman & Reed, 1993)으로 정의되기도 하고, 광의로는 어떤 조직에 영향을 주거나 받을 수 있는 혹은 영향력이 있거나 잠재적으로 영향력이 있는 개인 또는 집단(Starik, 1994)이라 정의되기도 한다(이용진·한은경, 2010). 사회복지조직에서 이해관계자 개념은 그리 빈번하게 사용되는 것은 아닌데, 이는 사회복지조직이 이윤을 추구하는 영리조직과는 다른 특성을 갖는 조직이기 때문인 것으로 보인다.

사회복지조직에서는 조직에 영향을 미치는 제반 요인으로서 조직 환경 개념이 더욱 일반적으로 활용되고 있다. 특히, 과업환경(task environment)은 기관이 하는 일에 이해가 걸려있는 개인이나 집단 및 조직(김영중, 2010)을 말하는 것으로, 한 조직의 서비스 생산을 돕거나 혹은 경쟁하는 외부자 등이 모두 포함되어 있어, 이해관계자 개념과 그 내용이 다르지 않다. 그렇기 때문에 사회복지조직의 과업환경에는 서비스를 이용하는 클라이언트는 물론, 그 가족과 후원자 및 자원봉사자, 운영위원, 재정공급자와 규제자, 각종 지역사회집단, 경쟁기관 관계자 등이 모두 포함될 수 있는 것으로 본다. 실제로 이들은 다양한 방식으로 사회복지조직에 직·간접적인 영향을 끼치고 평가를 내리고 있기 때문이다.



이러한 평판의 개념과 속성에 기반하여 본다면, 사회복지조직에 대한 평판이란 이용자, 후원자·자원봉사자, 지역주민, 정부기관, 민간 유관기관 등의 이해관계자들에 의해서 오랜 기간에 걸쳐서 축적되어온 해당 조직에 대한 인식 및 평가의 총체라고 정의할 수 있다.

## 2. 평판과 공중관계성

### 1) 조직 연구에서 평판의 중요성

평판에 대한 연구는 경제학, 조직학, 마케팅 등 주로 세 분야에서 이루어져왔는데, 경제학자는 품질과 관련된 평판과 제품 가격의 관계를 분석하였다(Shapiro, 1983; Wilson, 1985; 최승범·박홍식, 2007, 재인용). 한편, 조직학자들은 조직의 평판이 조직의 성과와 생존에 미치는 영향(Rao, 1994; 최승범·박홍식, 2007, 재인용)을, 마케팅 연구자들은 브랜드 자산으로서의 평판을 연구해왔다(Aaker, 1997; 최승범·박홍식, 2007, 재인용). 이렇듯 각 학문 영역에서의 평판에 대한 초점은 상이한 측면이 있다. 하지만 평판이 오랫동안 축적되어온 한 조직의 고유한 특성이며, 이것이 한 조직의 성과에 영향을 미치는 요인이라는 점에 대해서는 그 관점이 모두 유사한 것으로 볼 수 있다.

평판은 주로 기업 경영과 관련하여 주요한 주제로 다루어져왔다. 기업 평판에 대해 연구해온 폼브런(Charles J. Fombrun)에 의하면, 기업의 평판은 기업 종업원, 고객, 투자자, 언론인, 그리고 기타 공중들 모두에게 표출되는 한 기업의 총체적 매력이라고 정의되고 있다. 이는 앞 서 정리한 평판의 속성적 차원이라기보다는 평판의 역할적 또는 결과적 차원에 초점을 맞춘 정의라고 볼 수 있다. 그리고 이러한 정의에 따르면, 평판이라는 것은 보다 많은 고객의 창출과 투자자를 끌어모을 수 있으며, 보다 많은 입사 응시자들이 몰려 충성심과 생산성이 향상될 수 있으며, 경쟁하는 공급자들로부터 낮은 가격에 재료를 구입할 수 있으며, 위기 발생시 적은 손해만 보고도 살아남을 수 있게 하는 것이다(Fombrun, 1995; 최승범·박홍식, 2007, 재인용).

그렇기 때문에 기업은 물론 사회복지기관에 이르기까지 외부 이해관계자들을 통해

더 많은 자원을 동원하고 더 많은 이용자를 확보해야 하는 조직이라면 평판에 관심을 기울여야만 하는 것이다. 평판의 개념 정의에서 알 수 있듯이, 평판이란 여러 경로를 통해 형성된 관계 구성원들의 집합적 기억 또는 공통의 목소리로서, 일단 형성되고 나면 쉽게 변하지 않고 다수의 구성원들이 받아들여지게 되는 것이다. 이러한 점에서 평판 형성에 있어서 관계성 측면은 매우 중요한 것으로, 조직체의 관계성과 관련된 공중관계성의 개념을 적극 검토해볼 필요가 있다.

## 2) 평판과 공중관계성의 개념적 관계

최근 공공기관 조직과 시민 등 공중과의 장기적인 관계성(김형석·이현우, 2008)에 초점을 맞추어 공중관계성의 개념이 새롭게 검토되고 있는 경향이다. 국내 연구를 예로 든다면, 지자체(이수범·신성혜·최원석, 2004; 이용진·한은경, 2010), 교정기관(박성수, 2007), 교육부(김찬아·신호창·조삼섭, 2009), 경찰서/보건소/우체국(최성범·박홍식, 2007) 등 다양한 공공기관 조직에 대한 공중관계성 연구가 활발히 이루어지고 있는 것이다.

공중관계성(Public Relations, PR)은 일반적으로는 홍보 개념으로 받아들여지고 있지만, 이 개념과 관련된 최근 경향은 상호호혜적인 공중과의 관계성을 근원적 목적으로 설정하고 있다(Hon & Grunig, 1999; Grunig, Grunig, & Ehling, 1992; 김영욱, 2001; 한정호, 2000; 김찬아·신호창·조삼섭, 2009, 재인용). 1980년대 중반 이후 PR 연구와 기업을 중심으로 한 PR 실무는 관계관리(relationship management)를 중심으로 이루어지고 있다. 1984년 메리 앤 퍼저슨(Mary Ann Ferguson) 교수가 관계성을 PR 커뮤니케이션의 연구 주제로 해야 한다고 처음 역설한 이래, 조직-공중관계성(Organization-Public Relationship, OPR)이론 혹은 관계 경영(relationship management)은 PR 커뮤니케이션의 중심 이론으로 자리 잡고 있다(김영욱, 2013).

PR의 새로운 패러다임으로 대두되고 있는 관계 관리는 기존 커뮤니케이션 관리로서의 PR의 한계를 넘어, 조직과 공중 간의 관계성을 중시하는 개념이다(이수범·신성혜·최원석, 2004). 즉, PR은 관계 공중을 목표로 이런 공중과 호혜적 관계 또는 상호이해의 창조를 목적으로 특정 조직이나 개인의 활동에 관한 정보를 전파하고 흡수하

여 공중의 이익을 추구하는 쌍방향적 제반 커뮤니케이션 활동(심영주, 1997)이라고 할 수 있을 것이다. 그러한 점에서 PR의 궁극적인 목적은 조직과 공중 사이의 관계를 관리하는 것으로(Cutlip, Center & Boom, 1994), Public Relations을 홍보라기보다는 공중관계성이라 명명하는 것이 더욱 적절하리라 본다.

관계경영이론에 따르면 이제 공중관계성은 일방적인 정보 전달과 단순한 이미지 메이킹의 개념에서 벗어나, 상호호혜적인 공중과의 관계성을 근원적인 목적으로 한다고 설명한다(Hon & Grunig, 1999; Grunig, Grunig, & Ehling, 1992; 김영옥, 2001). 즉, 이 개념은 어떠한 조직체와 이를 둘러싼 이해자 집단의 관계가 중요한 것으로서, 조직체와 관련 집단이 서로 이해하고 좋은 감정을 가지고 신뢰하는 상태를 지향하는 것이다. 이러한 공중관계성 향상을 위한 활동은 조직(기업, 공공기관, 협회, 병원, 학교 등)의 생존과 불가분의 관계가 있는 공중(Publics)과의 커뮤니케이션을 효과적으로 수행하여 조직을 유지·발전시키는 사회과학 경영 전략을 의미한다(신호창·이두원, 2002). 즉, 공중관계성 향상을 위한 노력은 조직체의 유지·발전을 위한 필수적인 활동으로 간주되어야 하는 것이다.

김찬아·신호창·조삼섭(2009)의 연구에서는 정부부처가 관련 공중과 좋은 관계를 유지하고 좋은 평판을 얻고 있으면, 관련 공중은 새로운 정책에 대해 적극적으로 찬성하고 이성적으로 평가를 하게 된다고 하며, 이러한 좋은 관계와 좋은 평판은 이들과 어떤 식으로 커뮤니케이션했는지에 따라 달라진다고 하였다. 즉, 이들은 정부 정책의 성패는 바로 여러 공중들과 커뮤니케이션에 달려 있다(김찬아·신호창·조삼섭, 2009)고 보는 것이다. 그리고 이러한 논리는 사회복지시설에도 동일하게 적용될 수 있는 것이다. 사회복지시설의 운영은 이용자 및 지역주민, 지역사회기관 등 조직 생존에 영향을 미치는 공중 또는 과업환경으로서의 다양한 이해관계자와의 관계를 통해서 성공이 판가를 날 수 있기 때문이다.

많은 연구에서 언급하고 있듯이 평판은 대중과의 관계를 통해서 형성되는 것이므로, 공중관계성 개념에는 평판 개념과 명확하게 연결되는 지점이 있다. 관계 형성과 관계를 주고받는 대상으로서 공중 또는 이해관계자에 대한 내용이 바로 그것이다. Grunig & Huang(2000; 김찬아·신호창·조삼섭, 2009, 재인용)은 기업 평판이 다양한 활동으로 구성되어 있지만 특히 행동적 차원의 관계성과 관련된다고 주장하였을 뿐만 아니라,

Grunig & Hung(2002)은 더 나아가 평판은 조직-공중관계성의 직접적 산물로서 관계성에 의해 관리될 수 있다고 하였다.

즉, 조직과 공중과의 관계를 관리함으로써 조직의 공중 간의 관계성이 증진되면 결국 조직의 평판을 높이는 데 기여한다(차희원, 2004)는 것이다. 이렇듯 공중관계성과 평판은 긴밀하게 연관되어 있다고 말할 수 있다. 그리고 이러한 점에서 어떠한 조직의 평판지수를 측정하는 데 있어서 공중관계성 개념의 활용이 충분히 가능하며 더 나아가서는 절대적으로 필요한 요소이다. 실제로 도시평판에 관한 이용진·한은경(2010)의 연구에서는 평판 개념이 이해관계자와의 장기적 다차원적 관계성을 강조하고 있기 때문에, 도시평판을 구성하는 측정항목에 이해관계자 관계성을 측정할 수 있는 항목이 포함돼야 한다고 주장하였고, 도시 평판 측정 도구에 이러한 내용을 구성하였다. 이 뿐만 아니라 정부기관 평판에 관한 김찬아·신호창·조삼섭(2009)의 연구에서도 정부기관 평판 측정 도구 구성에 있어 Hon & Grunig(1999)의 조직-공중관계성 연구 결과를 참조하였다.

### 3) 공중관계성, 이미지, 평판 관련 연구 경향

이용진·한은경(2010)의 도시평판 척도 개발을 위한 연구에서는 도시평판의 관계적 차원을 도시의 이해관계자들이 도시와 장기간에 걸쳐 상호작용하면서 형성된 인지적·감정적·행동적 차원의 평가로 정의하고, 척도 개발에 공중관계성 개념을 활용한 바 있다. 이 연구에서는 선행 연구 검토를 통해 도시평판의 구성 요소를 정리하였는데, 도시평판은 실제 차원과 이해관계자와의 관계 차원으로 구성되는 것으로 보았다. 여기에서 실제 차원은 도시에 대한 이미지와 함께, 특정 도시가 가지고 있는 고유한 속성들을 말하는 것이다. 이러한 관점에서는 평판이라는 것은 이미지와 공중관계성이 결합된 개념으로 볼 수 있는 것이다.

하지만 이와는 달리 이 외에 많은 연구에서 공중관계성, 이미지, 평판의 관계에 대해서는 매우 상이한 관점을 드러내고 있기 때문에, 이들 간의 관계에 대해서 명확히 규정하기는 어려운 상황이다. 특히 가장 큰 혼란이 발생되고 있는 지점은 평판과 이미지의 명확한 개념 구분이다. Dawling(1994)는 평판을 사람들이 품고 있는 조직의 이

미지에 대한 평가로 정의한 것을 보아도, 평판과 이미지는 같은 개념으로 여겨지는 경우가 많음을 알 수 있다. 하지만 아래 <표 II-2-1>의 내용과 같이, 이미지는 피상적 요소에 대한 즉각적인 반응이고, 평판은 어떠한 실체나 성과에 대해 오랜 시간에 걸쳐 축적된 총체적이고 이성적인 판단이라고 보는 것이 적절하다. 이에 따라 최근 홍보 연구 영역에서는 이미지보다는 평판이 보다 설득력이 있는 것으로 받아들여지고 있으며, 실제 이미지에 대한 여러 가지 요소들도 이미 평판의 논의로 흡수되었다(김찬아·신호창·조삼섭, 2009). 그럼에도 불구하고, 기존 연구들을 살펴보면 평판지수를 측정하는 도구에 이미지를 알아보는 내용을 구성하고 있는 경우가 매우 많다.

<표 II-2-1> 이미지와 평판의 개념 차이

이미지	평판(명성)
단기적, 순간적 허상 중심, 피상적 요소 감성, 느낌 양면적 가치(긍정/부정 포함) 인위적, 전략적 요소 가능 외부에서 파생 개인적, 단면적	장기적, 축적성 실체 중심, 성과적 요소 이성, 브랜드 파워 긍정적 가치 비인위적, 전략적 요소 어려움 내부구성원에서 파생 종합적, 총체적

출처 : 차희원, 2004, P.485

물론 평판은 이미지, 정체성, 브랜드, 인상 등의 개념과 종종 혼동되어 왔으며, 이미지와 평판의 차이가 존재하는지는 아니면 같은 개념인지는 논란이 될 수 있다(Gosti & Wilson, 2001; 최승범·박홍식, 2007, 재인용). 하지만 최근 논란의 쟁점은 둘 사이에 상호연관성 및 영향관계에 관한 것이다. 즉, 많은 학자들은 이미지는 기업에 대한 단순한 인지도나 인상인 반면, 평판은 그보다 높은 차원으로서 남에게 추천하거나 첫 번째로 선택하는 이성적이며 감성적인 애착이며, 타기업과의 차별화된 특권이 라는데 동의(Dowling, 2001; Bromley, 2000; 최승범·박홍식, 2007, 재인용)하고 있는 것이다. 이러한 연구 경향에 의하면 이미지와 평판은 분명히 다른 것으로서, 같은 내용으로 구성될 수 없음이 명확해진다.

이렇듯 이미지와 평판의 관계는 비교적 명확하게 정리될 수 있지만, 공중관계성, 이미지, 평판 간의 총체적인 관계를 어떻게 보아야 할지 여전히 모호한 점이 있다. 이

를 위해서 이들 개념과 관련하여 국내에서 이루어진 연구들을 살펴보고, 그 유형들을 통해서 관계를 정리해보고자 한다. 우선, 첫 번째 연구 유형은 단순히 이미지나 평판 지수를 측정하는 척도를 개발하는 탐색적 연구이다. 두 번째 연구 유형은 공중관계성이 조직 이미지에 미치는 영향에 대한 연구이다. 그리고 세 번째 연구 유형은 이미지 또는 평판이 여러 가지 종속 변수에 미치는 영향에 대한 것이었다.

〈표 II-2-2〉 공중관계성, 이미지, 평판 관련 국내 연구 경향

연구 내용	관련 연구
척도(이미지/평판) 개발을 위한 연구	신호창·조삼섭·김찬아, 2008; 이용진·한은경, 2010; 최소연·고연정, 2010;
공중관계성-이미지 관계 연구	양성관·양성문, 2003; 이수범·신성혜·최원석, 2004; 박성수, 2007; 이동기, 2005
이미지/평판이 미치는 영향 연구 (종속변수; 고객만족도, 직무몰입, 직무만족, 구성원행태, 조직성과 등)	최승범·박흥식, 2007; 김찬아·신호창·조삼섭, 2007; 유병우·박승배, 2012; 노성민, 2013

이러한 연구 경향을 통해서 알 수 있는 내용 중의 한 가지는 이미지와 평판은 분명히 독립적인 각각의 개념이라는 것이다. 그럼에도 여전히 이 개념들이 혼동되는 이유는 연구자의 개념적 정립이 미흡하여 평판을 이미지로, 이미지를 평판으로 정의하는 오류를 범하고 있는 것으로 보아야 한다. 예를 들어 두 번째 연구 유형에서 공중관계성이 평판에 미치는 영향에 관한 연구(양성관·양성문, 2003)가 있지만, 평판 측정 도구의 내용을 살펴본 결과 실제로는 이미지에 대한 것으로 구성되어 있음을 알 수 있었다.

한편, 조직-공중관계성을 특정 변수와 갖는 관계에서 독립변수, 종속변수, 매개변수 혹은 조절변수로 볼 것인가에 대한 합의는 잘 이루어지지 않고 있다(박현순, 2009). 공중관계성이 이미지 형성에는 영향을 주는 관계로 연구적 접근이 이루어진 경우는 있지만, 공중관계성과 평판의 영향관계에 대한 접근은 거의 없다. 그 이유는 공중관계성이 이미지에 대하여 시간적 차원에서 우선하기 때문이라고 볼 수 있는 반면에, 평판과 공중관계성은 시간적 차원에서 매우 유사한 개념이기 때문인 것으로 보인다. 그러한 측면에서 Grunig & Hung(2002)이 주장한 바와 같은 공중관계성의 산물이 평판이라는 내용에 대해서는 보다 신중한 해석이 필요하다. 이러한 주장은 자칫 공중관계성이 평판에 영향을 주는 관계인 것으로 해석될 수 있지만, 실질적으로 이 주장은 공

중관계성을 살펴볼 수 있는 실질적 도구가 평판이라는 내용으로 이해해야 할 것이다.

그러므로 본 연구에서는 공중관계성과 평판 개념이 단순히 긴밀한 연관성을 가지는 것을 넘어서 상호 대체 가능한 개념으로 파악하고, 평판 개념에 대해서 공중관계성 개념을 적극적으로 활용하여 측정 척도를 구성해나가도록 할 것이다. 왜냐하면 기존 기업을 대상으로 한 평판 척도는 조직의 내부적 요소에 치중하여 관계성 측면이 상대적으로 소홀한 측면이 있다고 보기 때문이다. 그러므로 공공조직, 특히 사회복지조직에 요구되는 지역사회와의 관계성 측면을 보다 강화하기 위해서 공중관계성 개념을 활용하고자 한다.

### 3. 평판의 구성 요소

#### 1) 하위 구성 요소의 도출

기업 평판에 대한 측정 척도는 이미 오래 전부터 다양하게 개발되어왔다. 우선, 폼브룬은 평판에 대한 척도(Harris-Fombrun 평판 척도)를 6개 차원 20개 항목으로 구성(Fombrun, 1996)하였는데, 6개 차원은 제품과 서비스, 작업장 환경, 재무적 수행 능력, 비전과 리더십, 감정적 공감, 사회적 책임성 등이다. 호주 Reputation Measurement Pty Ltd(2000)의 좋은 평판 지수(Good Reputation Index)에서는 고용자 관리, 환경적 성과, 사회적 영향, 윤리와 기업 지배구조, 재무적 성과, 경영과 시장중심성 등을 구성 요소로 제시하였다. 한편, Karen(2003)의 연구에서는 평판 척도를 구성하는 요소를 제품과 서비스, 고용자, 재무적 강점, 외적 관계, 혁신, 가치창출, 전략, 문화, 무형채무 등으로 구성하였다. 폼브룬이나 호주의 척도와 비교해보면, 혁신, 가치, 전략, 문화 등 내부적인 역동과 관련된 내용의 비중이 크다.

그러나 이들 척도들은 모두 기업 평판을 측정하기 위한 것으로서, 사회복지조직에 대한 평판을 측정 척도로 그대로 적용하기에는 무리가 있다. 왜냐하면 이들 내용은 조직의 내부적인 요소에 집중되어 있는 경향이 있어서 상대적으로 외부와의 관계의 측면이 소홀히 다루어진 측면이 있고, 공공기관의 특성을 제대로 반영하고 있지 못하기 때문이다. 또한, 평판 개념에는 이해관계자와의 장기적 다차원적 관계성을 강조하고

있기 때문에, 도시 평판을 구성하는 측정 항목에도 이해관계자 관계성을 측정할 수 있는 항목이 포함되어야(이용진·한은경, 2010) 하는데, 이러한 부분이 간과된 측면도 있는 것이다.

한편, 기존 평판에 관한 척도를 살펴본 결과, 앞 서 살펴본 것처럼 기업을 대상으로 한 경우가 대부분일 뿐만 아니라, 미흡한 개념 정립으로 인해 평판과 이미지의 개념을 혼동하고 있는 경우가 많았다. 본 연구에서도 이용진·한은경(2010)의 주장처럼 조직의 평판에는 조직의 실제적 요소와 그에 대한 이미지, 그리고 관계의 측면이 모두 포함된다는 데에 동의한다. 하지만 여기에서는 관계성 측면을 중심으로 평판을 측정하는 척도의 내용을 구성하고자 한다. 왜냐하면 본 연구에서 개발하고자 하는 척도는 서울형 사회복지시설에 대한 평가 지표로 활용하기 위한 것으로서, 척도 내용의 구성에 있어서 서울형 평가의 지역사회복지 중심성이라는 지향을 중요하게 담아내야 하기 때문이다.

그리고 이러한 내용을 살펴보기 위해서는 조직의 어떠한 실체나 즉각적으로 형성된 이미지보다도, 사회복지시설이 오랜 시간 동안 관계를 구축해왔던 지역사회 내 이해관계자들의 의견을 알아볼 수 있는 내용에 관심을 가질 수 밖에 없는 것이다. 이에 따라서 여기에서는 공중관계성 개념을 적극 활용하여 평판의 관계적 측면을 중심으로 한 사회복지시설 평판 측정 척도를 구성해내고자 한다. 그렇기 때문에 본 연구에서는 평판 척도 구성을 위해서 공중관계성과 관련된 연구의 내용을 주로 참고하였다. 그리고 이에 더하여 사회복지조직의 특성을 고려한 척도가 구성되어야 하므로 영리 기업을 대상으로 한 연구보다는 공공기관을 대상으로 한 연구를 주되게 참고하였다.

기존 연구들을 검토한 결과, 공중관계성을 측정한 척도라도 그 구성 내용이 상이하고, 강조하는 내용이 다르다는 점을 알 수 있었다. 하지만 각 구성 내용이 명칭만 다를 뿐 같은 의미를 담고 있는 경우가 많았고, 이러한 경우를 고려한다면 여러 연구들을 통해서 중요하게 다루어지는 개념을 도출해낼 수 있을 것으로 보았다. 이에 각 연구에서 사용된 척도의 문항 구성 내용과 개념적 정의 등을 살펴보면, 유사한 의미를 담고 있는 구성 내용들을 개념적으로 분류해보는 작업을 진행하였고, 그 결과는 아래 <표 II-3-1>와 같다.

기존 연구에서 조직-공중관계성에 대한 하위 개념 구성에 있어서 일반적으로 가장



자주 언급되는 내용은 신뢰성, 상호통제성, 관계만족성, 상호공존성, 친밀성, 헌신성, 공동체관계 등임을 알 수 있다. 다만, 신뢰성은 각 연구 내용을 살펴보면 그 개념 구성이 다소 복잡한 것으로 나타났다. 예를 들어 개방성에 관한 내용이 신뢰성 개념 안에 포함되어 있는 경우도 있고 연구자에 따라서는 별도의 개념으로 제시되는 경우도 있었다. 뿐만 아니라 신뢰성을 순수적 신뢰성인지 능력 신뢰성인지를 구분하는 경우도 있어서, 신뢰성 개념은 다시 한 번 세부 개념으로 나뉘어질 수 있다는 점을 확인할 수 있었다.

그러나 신뢰성 외의 개념들은 오히려 다양한 연구에서 제시된 여러 가지 개념을 하나의 개념으로 통합하여 정리할 수 있었다. 우선, 상호만족성 또는 관계만족성으로 표현되는 개념과 친밀성·애착심·친숙성, 상호이해도·정책동의도·상호공존성·교환관계성 등은 관계의 지속성과 그로 인해 형성된 결과물로서의 만족감이나 친밀감 등을 전제로 하고 있으므로 하나의 개념으로 묶어질 수 있다고 보았다. 그리고 이 외에 조직이 구축한 지역사회 또는 공동체와의 관계, 공헌에 관한 내용은 지역사회투자, 공동체관계, 충실성, 헌신성, 시민기여성 등 다양한 용어로 표현되고 있으나, 이러한 모든 내용이 궁극적으로는 사회적 책임성의 이행과 관련된 것으로 볼 수 있으므로 하나의 개념으로 간주할 수 있다고 보았다. 이 외에 상호통제성은 대부분의 연구에서 같은 용어로 비교적 일관되게 사용되고 있는 경향이 있었고, 그 의미도 여러 주체 간의 원활한 소통과 관련된 내용으로 명시되고 있으므로 별도 개념으로 다룰만하다고 보았다.

공동체관계와 친밀성은 연구에 따라서는 상호공존성으로 또는 사회적책임으로 보기도 하는데, 본 연구에서는 상호공존성은 조직에 대한 공중의 친밀감을 중심으로 사회적책임은 조직이 지역사회나 공동체에 기여하는 바를 중심으로 정의하도록 하겠다.

〈표 II-3-1〉 공중관계성 개념을 참고한 평판 측정의 하위 구성 요소 도출

관련 문헌	조직신뢰성		상호 통제성	상호공존성			사회적책임	
	Grunig, Grunig & Ehling(1992)	신뢰성	개방성	상호 정당성	상호만족		상호이해	
Huang(1997)	신뢰성		상호 통제성	관계 만족성			헌신성	
Bruning & Ledingham(1998)	신뢰성	개방성				관여성	장기적 몰입관계	지역사회 투자

관련 문헌	조직신뢰성		상호 통제성	상호공존성			사회적책임	
	신뢰성			관계 만족성		교환 관계성	헌신성	공동체 관계
Hon & Grunig (1999)	신뢰성		상호 통제성	관계 만족성		교환 관계성	헌신성	공동체 관계
김충현·오미현 (2003)	신뢰성		상호 통제성	관계 만족성			관계 헌신성	공동체 관계
이수범·신성혜·최원석(2004)	신뢰성		상호 통제성	관계 만족성	친밀성	상호공존적 관계성	시민 기여성	
이동기(2005)	신뢰성		상호 통제성				시민 기여성	공동체 관계
박성수(2007)			상호 통제성		친밀성	상호 공존성	기여성	
김형석·이현우 (2008)	신뢰성		통제 상호성		애착		충실성	공동체 관여
신호창·조삼삼·김찬아(2008)	정책신뢰성 경영리더십	정책 공개성				공정성		
박현순(2009)	순수적신뢰성 능력신뢰성	공언이행 신뢰성	상호통제성 커뮤니케이션 균형성	만족도	충실성	친숙성	상호이해도 정책동의도	
이용진·한은경 (2010)	신뢰성				애착심		사회적 책임	

이러한 검토 과정을 거쳐 본 연구에서 사회복지조직의 평판을 측정하기 위해서 사용하는 하위 구성 요소는 다음 <표 II-3-2>의 내용과 같이 조직신뢰성, 상호통제성, 상호공존성, 사회적기여 등 네 가지로 정리하고자 한다. 이러한 하위 개념 분류는 이동기(2005)의 연구 내용을 주로 참고하였는데, 이와 유사한 개념 분류를 사용한 연구에는 Bruning과 Ledingham(1998)의 연구가 있다. 이 연구에서는 개방(openness), 신뢰(trust), 관여(involvement), 지역사회투자(investment), 장기적몰입관계(long term commitment) 등으로 공중관계성의 하위 개념을 5가지로 분류하였다. 그 외에 김충현·오미현(2003)과 이수범·김지선·장병희(2004)의 연구에서도 신뢰성, 상호통제성, 만족도, 충실성 등 4가지 개념을 제시한 바 있고, 이용진·한은경(2010)의 연구에서는 신뢰도, 애착심, 사회적 책임성 등의 3가지 개념을 제시하였다. 아래 표에는 문헌 검토를 통해 도출된 네 가지 하위 구성 요소에 대한 간단한 설명과 함께 각 구성 요소에 포함될 수 있거나 대체 가능한 다른 용어들이 관련 개념으로 제시되어 있다.

〈표 II-3-2〉 평판 측정을 위한 하위 구성 요소 내용

구성 요소	개념 설명	관련 개념
조직신뢰성	조직체를 믿을 수 있는 수준 또는 조직체를 개방할 수 있는 의지의 정도	능력도, 전문성, 책임감, 공정성, 정당성, 청렴성, 순수성, 개방성, 투명성
상호공존성	공중이 조직에 대해 느끼는 정서적 친근감 또는 만족도	관계만족도, 상호이해도, 교환관계성, 만족성, 친숙성, 친밀감, 충성심, 애착심
상호통제성	조직과 공중 간 의사 반영 정도 및 영향력, 의사소통의 균형성	상호호혜성, 상호정당성, 상호균형성, 커뮤니케이션 균형성, 의견반영도
사회적기여	조직체가 공동체인 지역사회에 대해 기여하는 정도	시민기여성, 공동체관계, 사회적책임, 사명감, 헌신성, 문제해결능력

\* 이동기(2005)의 공중관계성 개념구성을 기초로 하되, 타 문헌을 참고하여 설명 내용을 보완함

## 2) 하위 구성 요소별 정의

우선 조직에 있어 신뢰성(trust)은 조직의 근본적인 존립 목적과 정당성을 부여하는 것(이동기, 2005)이기 때문에 공중관계성 개념에서 가장 중요한 요소로 다루어지고 있다. 신뢰성은 말 그대로 어떠한 조직에 대한 믿음을 의미하는 것으로서, Hon & Grunig(1999)은 신뢰성을 순수성(integrity), 공언이행성(dependability), 능력성(competence) 등의 세 차원으로 세분화하였다. 순수적 신뢰성은 조직의 공정함과 정당함의 정도를 의미한다. 공언이행적 신뢰성은 말과 행동의 일치 정도를 의미한다. 능력적 신뢰성은 한 조직이 말한 것을 실행에 옮길 능력이 있는가의 정도를 의미한다(Hon & Grunig, 1999; 박현순, 2009).

이러한 차원의 세분화는 공중관계성의 신뢰성을 설명하는 데에 가장 널리 사용되고 있다. 하지만 연구자마다 각 차원의 비중을 다르게 다루는 경우도 많았고, 세부 차원을 다르게 구성하는 경우도 많다. 특히, 사회복지기관의 특성을 고려한다면 이러한 차원에 대한 명명과 구성을 달리할 필요가 있다고 본다. 우선 공정함과 정당함을 의미하는 순수성은 기관의 책임성으로 볼 수 있다. 그리고 언행일치와 관련된 공언이행성은 투명성으로, 능력성은 사회복지기관의 서비스 전문성 측면에서 접근할 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 신뢰성 개념을 전문성, 책임감, 투명성 등의 3가지 하위 차원으로 나누고 이에 따라 척도의 내용을 구성하고자 한다.

상호공존성은 관계에 대한 긍정적인 기대감이 강화됨에 따라서 서로가 상대방에 대

해서 호의를 느끼는 정도를 말하는 것으로, 이러한 관계 만족을 통한 이익은 비용을 증가하는 것(Hon & Grunig, 1999)으로 파악되고 있다. 이 개념은 여러 문헌에서 상호만족성, 관계만족성, 교환관계성, 상호이해도의 개념으로 표현되고 있으며, 이들 개념이 의미하는 바는 공중과 조직 간의 친밀성, 충실성, 친숙성, 애착심 등으로 해석하는 것이 적절하리라고 본다.

물론 박현순(2009)의 연구에서와 같이 이들 세부 개념을 각각 나누어서 만족도는 관계에 대한 만족, 충실성은 관계를 계속 유지하고 싶어하는 정도, 친숙성은 정서적 애착의 측면 등으로 설명한 바 있다. 하지만 이들 개념은 일련의 과정으로 해석할 수 있기 때문에 하나의 개념으로 정리할 수 있다고 본다. 그러므로 본 연구에서 상호공존성 개념에 대해서는 공중이 조직에 대해서 느끼는 친밀감이나 만족감의 정도 그리고 더 나아가서는 그러한 관계를 지속하고자 하는 의지로 정의하고자 한다.

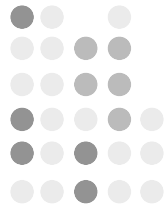
상호통제성은 조직체와 공중 사이에 정책결정의 반영 정도 및 영향력 그리고 정당한 힘이 어느 방향으로 이루어지는가에 대한 동의 정도로 정의할 수 있다(이수범·신성혜·최원석, 2004: 16; 한정호·정지연, 2002: 644). 상호통제성은 통제상호성, 상호정당성 또는 커뮤니케이션균형성 등의 다양한 용어로 표현되고 있는데, 이 개념에 대해서 Huang(2001)은 대칭적 쌍방향적 커뮤니케이션을 통해 형성되는 것으로, 공중관계성 형성에 가장 영향력이 큰 요인(박현순, 2009)이라고 설명하고 있다. 이와 관련하여 김형석·이현우(2008)은 상호통제성을 조직과 공중 간의 관계에 있어 관계 유지에 필요한 통제력의 균형으로 정의하며, 커뮤니케이션 균형성이라는 용어 사용을 제안하였다. 본 연구에서도 이러한 점을 고려하여 상호통제성을 커뮤니케이션 균형, 즉 소통성에 초점을 두고, 조직에 대한 공중 의견의 영향력과 그것이 조직에 반영되는 정도로 파악하고자 한다.

사회적기여 또는 시민기여성은 시민의 한 구성원들이 포함되어 있는 공공조직의 경우 공공책임과 사회봉사, 공헌 등의 의무를 수행해야 하는 본질적이고 당위적인 의무에 대한 책임과 수행을 말한다(이동기, 2005). 사회복지기관은 대부분 지역사회에 기반하고 있고 지역사회와의 관계를 전제로 운영되고 있으며, 지역사회를 포함한 공동체에 기여하는 역할을 수행하는 것이 본연적 임무라고 할 수 있다. 그렇기 때문에, 공중관계성을 통해 형성되는 평판에 있어서 지역사회 또는 공동체와의 관계성 및 그에

대한 기여 정도는 매우 중요한 요소로 다루어져야 한다.

이 개념은 조직체의 지역사회 또는 공동체에 대한 사명감, 헌신성 등 당위적 측면을 강조한 용어로 표현될 수도 있지만, 좀 더 능동적인 실천의 측면에서 공동체 관계, 사회적 책임성, 지역사회 문제해결 능력, 지역사회 발전 기여도 등 다양한 용어로 대체될 수 있다. 본 연구에서는 이 개념을 정의하는 데 있어서 기여성에 초점을 두고자 한다. 왜냐하면, 시민기여성은 행정조직이 담당하고 있는 공익의 목표와 가치의 실현이라는 거시적 명제를 통해 지역 사회의 환원을 위한 실천적이고 구체적인 실행계획을 수립하고 집행하는 의미를 지니고 있기(이동기, 2005) 때문이다.





제3장

조사 방법





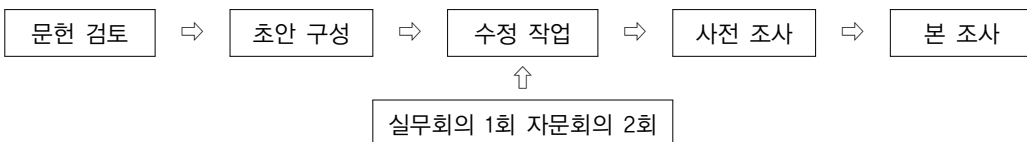


### Ⅲ 조사 방법

#### 1. 척도 개발

앞 서 이론적 배경에서는 평판의 개념, 공중관계성과의 개념적 유사성에 근거하여, 사회복지시설의 평판지수를 측정할 수 있는 다양한 내용들을 총괄적으로 분석하였고, 주요 범주를 재구조화하여 평판의 하위 구성 요소를 도출하였다. 공중관계성에 관한 연구들은 연구자들의 연구 목적과 주관적 판단에 따라 선행연구에서 제시된 공중관계성 구성 요소들을 선택적으로 받아들여 사용해 왔기(김형석·이현우, 2008) 때문이다.

여기에서는 이론적 배경에서 도출된 하위 구성 요소(조직신뢰성, 상호공존성, 상호통제성, 사회적기여)를 중심으로 한 평판 측정 척도의 내용을 제시하고자 한다. 척도 문항을 개발하는 데 있어서는 기존 여러 연구에서 사용된 척도를 참고하되, 공공기관으로서 사회복지시설에 적합한 내용이나 표현으로 수정하였다. 사회복지시설 평판 측정 척도의 세부 항목들은 다음과 같은 [그림 Ⅲ-1-1] 와 같은 과정을 거쳐서 구성되었다.



[그림 Ⅲ-1-1] 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 개발 과정

평판 척도의 초안은 문헌 검토를 통해 <표 Ⅲ-1-1>과 같이 총 20개 문항으로 구성되었고, 이에 대해서 현장 및 학계 전문가의 검토 과정을 거쳐서 수정해나갔다. 검토 과정에서 응답률 제고를 위해서 응답 부담을 최소화할 수 있도록 질문 문항의 분량을 대폭 줄여야 한다는 점과 문항의 내용을 지역 주민들과 같은 비전문가들도 쉽게 이해할 수 있는 표현으로 수정해야 한다는 의견 등에 대해서 연구진이 동의하였다. 그리고 각 항목의 내용에 대해서 응답자들이 평가를 하는 방식이 아니라 제시된 항목에 대해서 동의하는 정도에 대해서 응답할 수 있는 내용으로 구성될 있도록 할 것이 권고되었다. 한편, 20개 문항으로 구성된 초안에서 의미가 유사하여 내용이 중복적인 경우는 관련 문항을 통합하여 정리하는 방안이 제안되었다.

세부 내용 구성과 관련해서는 조직신뢰성 요소에서 투명성의 중요성이 강조되었고, 이 내용을 보완하기 위해서 기존 문헌의 개방성 요소에 대한 문항을 참조하였다. 이외에도 시설 이용자 및 외부 관계자들이 가장 먼저 인지하고 기관에 대한 이미지를 축적해나갈 수 있는 요소로서 기관 외부 환경 관리에 대한 내용도 중요하게 다루어야 한다는 점이 지적되었다. 이에 따라 시설 관리에 대한 내용은 최종 척도에서 신뢰성의 책임성과 관련된 항목으로 구성하였다. 이러한 과정을 거쳐서 당초 20개로 구성되었던 척도는 12개로 축소되었다.

한편, 평판을 측정하는 하위 구성 요소들은 조직신뢰성, 상호공존성, 상호통제성, 사회적기여 등으로 이론적 배경에서 정리하였는데, 특히 상호공존성이나 상호통제성은 학술적인 용어로서 이해하기 쉽지 않다는 의견이 있었다. 이에 따라 실제 질문지에서는 각 문항이 어떠한 개념에 대한 내용인지를 별도로 제시하지는 않지만, 추후 분석 과정에서 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 각 개념에 대해 보다 쉽고 친숙한 용어 선택의 필요가 있다는 점이 논의되었다. 이에 따라, 상호통제성은 소통성, 상호공존성은 친밀성이라는 용어를 함께 사용하도록 할 것이다.

〈표 Ⅲ-1-1〉 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 초안

조직 신뢰성 (7)	1. 해당 기관은 이용자나 지역주민 모두를 공정하고 합리적으로 대한다 2. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 3. 해당 기관은 사업 수행과 관련하여 전문적인 능력을 가지고 있다 4. 해당 기관이 제공하는 서비스는 높은 수준으로 제공되고 있다 5. 해당 기관은 투명하고 적절하게 사업을 운영하고 있다 6. 해당 기관의 미래 계획은 외부에 공개되고 공유되고 있다 7. 해당 기관은 외부 환경과 시설물을 안전하고 청결하게 잘 관리하고 있다
상호 공존성 (5)	8. 해당 기관이 우리 지역에 있는 것이 자랑스럽다 9. 해당 기관에 대해서 오랜 기간에 걸쳐 형성된 유대감이 있다 10. 해당 기관에 대해 오래된 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 11. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다 12. 해당 기관이 우리 지역사회에서 지속적으로 활동해나가기를 원한다
상호 통제성 (4)	13. 해당 기관의 이용자와 지역주민은 기관의 사업과 서비스에 대해 잘 알고 있다 14. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 15. 해당 기관은 중요한 의사 결정에 이용자와 지역주민 의견을 충분히 반영한다 16. 해당 기관의 중요한 결정과 실행은 공개되어 누구나 알 수 있다
사회적 기여 (4)	17. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회복지 발전에 사명감을 가지고 있다 18. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다 19. 해당 기관을 통해서 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되었다 20. 해당 기관은 지역사회 문제 발생시 해결할 수 있는 의지와 능력이 있다

이에 따라서 평판지수 측정 척도의 하위 구성 영역은 전문성, 책임성, 투명성을 포괄한 신뢰성, 친밀성(상호공존성), 소통성(상호통제성), 기여성(사회적기여) 등 총 6개 영역으로 나뉘어졌다. 세부적으로 질문 문항이 수정된 내용을 살펴보면, 척도 초안의 조직신뢰성 영역에서 1번 문항의 공정성과 합리성은 2번 문항의 건전한 원칙성과 중복되는 개념으로 볼 수 있으므로 삭제하였다. 그리고 상호공존성의 5개 문항 중 8, 9, 10번 문항은 모두 친밀감과 유대감에 대한 내용이므로 10번 문항만을 남기고 삭제하였으며, 11, 12번 문항은 기관과의 관계 지속성에 대한 바램이므로 중복적인 12번 문항을 삭제하였다.

상호통제성 영역에서는 지역주민의 인지 정도를 묻는 13번 문항과 투명성과 중복적인 내용으로 보이는 16번 문항을 각각 삭제하였다. 사회적기여 영역에서는 기관의 지역사회 복지 발전에 대한 사명감을 묻는 17번 문항을 삭제하였고, 문제 발생 시 해결의 의지와 능력에 관한 질문은 전문성 또는 책임성 개념에 가까우므로 기여성 영역에서 삭제하였다. 이러한 수정 과정을 거쳐서 사회복지시설 평판지수 측정 척도는 다음 <표 Ⅲ-1-2>과 같이 최종적으로 정리되었으며, 각 문항에 대해서는 5점 척도(1점 전혀 그렇지 않다, 2점 그렇지 않다, 3점 보통이다, 4점 그렇다, 5점 매우 그렇다)로 응답하도록 하였다.

〈표 Ⅲ-1-2〉 서울시 사회복지시설 평판지수 측정 척도 확정안

신뢰성	전문성	1. 해당 기관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다 2. 해당 기관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다
	책임성	3. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 4. 해당 기관은 청결하게 잘 관리되고 있다
	투명성	5. 해당 기관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다 6. 해당 기관의 기관의 운영을 공개하고 공유하고 있다
친밀성 (상호공존성)		7. 해당 기관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 8. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다
소통성 (상호통제성)		9. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 10. 해당 기관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다
기여성 (사회적기여)		11. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다 12. 해당 기관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다

## 2. 조사 설계

서울시 사회복지시설 평판지수 측정을 위한 조사의 설계는 <표 III-2-1>와 같다. 조사 대상은 서울형 시범평가 대상인 서울 소재 170개 사회복지시설 중 노인복지관 28개소<sup>1)</sup>, 사회복지관 97개소<sup>2)</sup>, 장애인 복지관 45개소이다. 조사는 크게 현장조사와 온라인조사로 나누어진다. 조사원이 직접 현장을 방문하여 기관이용자 및 자원봉사자 현장조사와 이메일을 통해 기관의 유관기관 담당자 및 지역사회 이해관계자 온라인 조사이다.

표본 수는 기관이용자 및 자원봉사자 현장조사 3,400명, 유관기관 담당자 온라인 조사 1,700명이다. 조사대상자의 선정방식은 현장조사의 경우 복지관을 당일 방문하는 이용자 및 자원봉사자에 한 해 무작위로 20명을 선정하여 조사원이 일대일 면접하는 조사하는 방식을 활용하였다<sup>3)</sup>. 온라인조사의 경우 복지관 운영위원 등 유관기관 담당자 메일리스트를 조사대상의 2배수인 20명을 입수하여, k번째 방식으로 무작위 선정한 뒤 설문을 메일로 보내는 방식을 취하였다.

본 조사를 수행하기 전 연구진은 사전조사를 실시하였다. 본 조사를 수행하기 전 약 2주간(2016. 9. 19.~27.) 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 각2개소씩을 선정하여 연구진 참관 하에 사전조사를 하였고, 사전조사 과정에서 오류가 있거나 누락수정 내용을 점검한 뒤 본 조사를 실시하였다.

<표 III-2-1> 조사 설계

구 분	내 용
조사 대상	서울형 시범평가 대상인 사회복지시설 중 170개소(노인28, 사회97, 장애인45)의 이용자, 자원봉사자, 관련 지역사회 유관기관 담당자 조사
조사 지역	서울시
표본 수	5,100명 (현장방문조사 3,400명, 온라인 조사 1,700명)
조사 기간	2016. 09. 19 ~ 2016. 10. 31
조사 방법	기관방문 일대일 면접조사, 온라인 조사

- 1) 노인종합복지관 32개소 중 강남노인종합복지관, 논현노인종합복지관, 성가정노인종합복지관, 강남시니어플라자 4개소는 서울형시범평가 기관이 아니므로 조사 대상에서 제외함
- 2) 종합사회복지관 98개소 중 수유종합사회복지관은 서울형시범평가에 참여하였으나 최종완료되지 못하였으므로 조사 대상에서 제외함
- 3) 복지관 특성 상 남성 비율이 낮고, 조사 시간인 9:00~18:00시에 청장년층 이용비율이 낮다는 점을 감안하여 노인복지관을 제외한 사회복지관, 장애인복지관의 경우 연령 쿼터를 두어, 65세 이상 노인비율이 70%미만으로 조사되도록 기준을 세웠고, 3종 복지관 모두 남성 이용자 비율이 낮다는 특성을 감안하여 성비를 여성 7: 남성 3으로 조사기준을 세움.

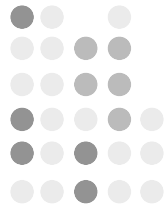
조사 지표의 개발과정에서는 학계 및 현장 전문가들의 자문, 사전 조사 실시 과정을 통해서 조사 방법을 체계화하고 효율적이고 효과적인 적용 방법을 모색하였고, 사전 조사를 통해 조사의 오류나 용어 등을 수정한 뒤 최종 내용을 구성하였다.

조사 내용은 <표 Ⅲ-2-2> 와 같이 크게 응답자 일반적 사항과 평판 척도로 나누어진다. 응답자 일반적 사항의 경우 응답자의 특성에 따라 설문내용을 달리 구성하였으나, 평판척도의 경우 공통적으로 총 12개 척도를 활용하여 조사하였다. 평판척도의 내용은 크게 전문성 영역(전문적 능력도/서비스 신뢰도)의 2문항, 책임성 영역(건전한 원칙 노력도/기관 청결 관리도)의 2문항, 투명성 영역(운영 투명성 정도/공개와 공유 정도)의 2문항, 친밀성 영역(따뜻한 느낌 정도/지속적 관계 의향도)의 2문항, 소통성 영역(주민 의견 수렴도/주민 의견 반영도)의 2문항, 마지막으로 기여성 영역(지역 발전 노력도/지역발전 기여도)의 2문항으로 구성되었다.

〈표 Ⅲ-2-2〉 조사 내용

조사 대상	일반적 사항	평판지수
이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지관 이용 기간</li> <li>• 복지관서 이용 프로그램</li> <li>• 복지관 방문 빈도</li> <li>• 성별 및 연령</li> </ul>	01. 전문성-전문적 능력도 02. 전문성-서비스 신뢰도 03. 책임성-건전한 원칙 노력도 04. 책임성-기관 청결 관리도
자원봉사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지관서 자원봉사 한 기간</li> <li>• 복지관서 참여하는 자원봉사 영역</li> <li>• 복지관 방문 빈도</li> <li>• 성별 및 연령</li> </ul>	05. 투명성-운영 투명성 정도 06. 투명성-공개와 공유 정도 07. 친밀성-따뜻한 느낌 정도 08. 친밀성-지속적 관계 의향도 09. 소통성-주민 의견 수렴도
유관기관 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성별, 연령</li> <li>• 복지관과 업무관계 형성 기간</li> <li>• 복지관과 업무관계 논의 빈도</li> </ul>	10. 소통성-주민 의견 반영도 11. 기여성-지역 발전 노력도 12. 기여성-지역 발전 기여도





제4장

조사 결과





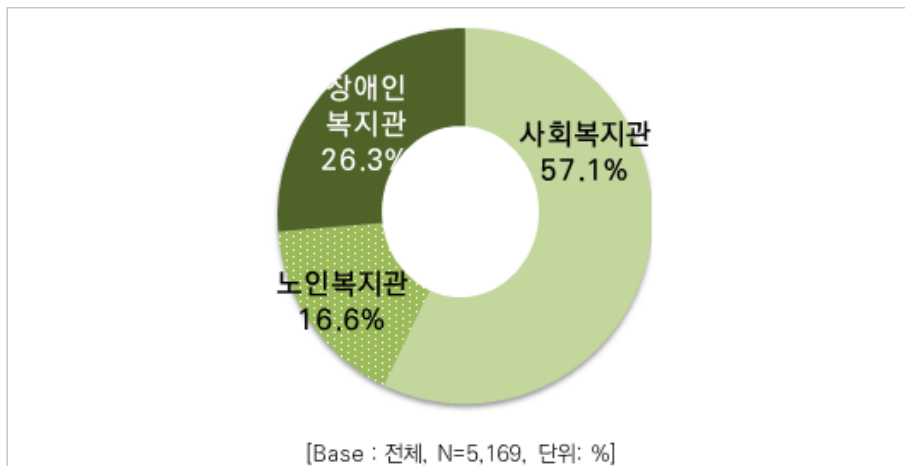


## Ⅳ 조사 결과

### 1. 응답자 일반적 특성

#### 1) 소속기관 유형별 특성

서울시 사회복지시설 지역사회 평판지수 조사의 기관 유형은 [그림 IV-1-1]과 같다. 본 조사대상 기관은 3장에 언급되었던 바와 같이 2016년 서울형 사회복지시설 시범평가기관 171소로 사회복지관 98개소, 노인복지관 28개소, 장애인복지관 45개소이다. 조사 응답자의 소속기관 유형은 사회복지관 57.1%(2,953명), 노인복지관 16.6%(856명), 장애인복지관 26.3%(1,360명)로 조사되었다.



[그림 IV-1-1] 조사응답자 기관유형

다음은 응답자의 소속기관 유형별 특성에 관한 조사결과이다. <표 IV-1-1>과 같이 사회복지관의 경우 기관 유형에 따라 임대단지 내에 위치한 경우가 29.7%(N=877)이고, 비임대단지인 경우가 70.3%(N=2076)으로 비임대단지에 위치한 기관 응답자가 많이 조사되었다. 노인복지관의 경우 시립 67.4%(N=577) 구립이 32.6%(N=279)로 시립기관

응답자가 많이 조사되었다. 장애인복지관의 경우 시립 20.3%(N=276), 구립 28.4%(N=386), 직영 51.3%(N=698)으로 직영 시설에서 가장 많이 응답하였다. 응답구분별로 보면 이용자 집단이 67.1%(N=3469), 전문가 및 유관기관 응답자가 32.9%(N=1700)으로 조사되었다. 유관기관 응답자 유형은 공무원 19.3(N=328), 운영위원 15.9%(N=271), 기타 전문가 집단 64.8%(N=1101)으로 조사되었다.

〈표 IV-1-1〉 소속 유형별 특성(전체)

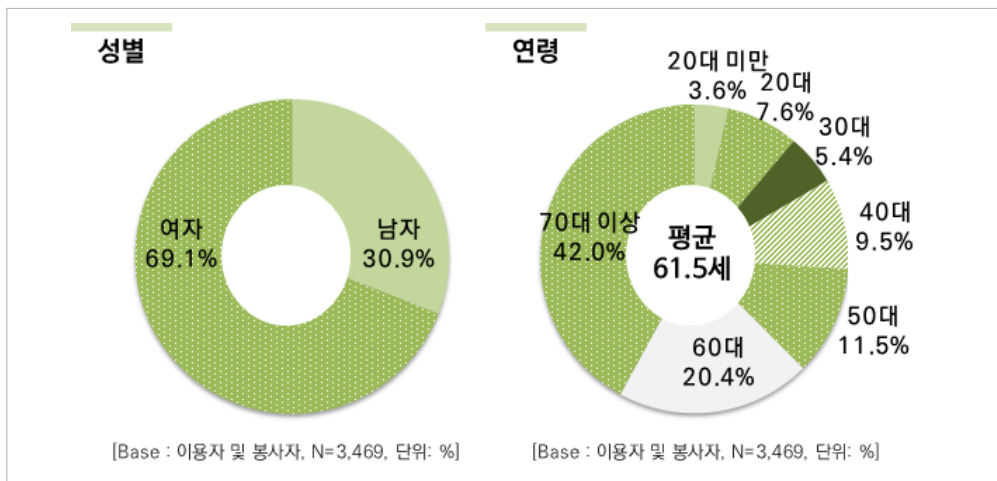
전체, N=5,169, 단위 : 명(%)

구 분		빈도(명) (%)	사회복지관 (N=2953(57.1%))	노인복지관 (N=856(16.6%))	장애인복지관 (N=1360(26.3%))	
			빈도(명)(%)	빈도(명)(%)	빈도(명)(%)	
전 체		5169(100)	2953(100)	856(100)	1360(100)	
기관 유형	사회	임대	877(17.0)	877(29.7)	-	
		비임대	2076(40.2)	2076(70.3)	-	
	노인	시립	577(11.2)	-	577(67.4)	
		구립	279(5.4)	-	279(32.6)	
	장애인	시립	276(5.3)	-	-	276(20.3)
		구립	386(7.5)	-	-	386(28.4)
직영		698(13.5)	-	-	698(51.3)	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	3469(67.1)	1983(57.2)	576(16.6)	910(26.2)	
	전문가(유관기관)	1700(32.9)	970(57.1)	280(16.5)	450(26.5)	
이용자 특성	이용 개월	1년 미만	695(20.0)	440(63.3)	73(10.5)	182(26.2)
		1~3년 미만	1011(29.1)	600(59.3)	112(11.1)	299(29.6)
		3~5년 미만	577(16.6)	318(55.1)	108(18.7)	151(26.2)
		5년 이상	1186(34.2)	625(52.7)	283(23.9)	278(23.4)
	프로 그램 수	1개	636(18.3)	495(77.8)	12(1.9)	129(20.3)
		2개	979(28.2)	603(61.6)	124(12.7)	252(25.7)
		3개 이상	1159(33.4)	490(42.3)	321(27.7)	348(30)
	방문 빈도	1일 미만	39(1.1)	14(35.9)	9(23.1)	16(41)
		1일	1849(53.3)	1169(63.2)	210(11.4)	470(25.4)
		2~3일	1581(45.6)	800(50.6)	357(22.6)	424(26.8)
유관 기관 특성	유형	공무원	328(19.3)	194(59.1)	48(14.6)	86(26.2)
		운영위원	271(15.9)	154(56.8)	44(16.2)	73(26.9)
		기타	1101(64.8)	622(56.5)	188(17.1)	291(26.4)
	협력 개월	1년 미만	303(17.8)	180(59.4)	48(15.8)	75(24.8)
		1~3년 미만	578(34.0)	327(56.6)	97(16.8)	154(26.6)
		3~5년 미만	377(22.2)	210(55.7)	60(15.9)	107(28.4)
		5년 이상	442(26.0)	253(57.2)	75(17)	114(25.8)

구 분	빈도(명) (%)	사회복지관 (N=2953(57.1%))	노인복지관 (N=856(16.6%))	장애인복지관 (N=1360(26.3%))	
		빈도(명)(%)	빈도(명)(%)	빈도(명)(%)	
업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	167(9.8)	87(52.1)	30(18)	50(29.9)
	1주일 1~2회	288(16.9)	165(57.3)	45(15.6)	78(27.1)
	1개월 2~3회	709(41.7)	438(61.8)	104(14.7)	167(23.6)
	분기별 1~2회	485(28.5)	251(51.8)	94(19.4)	140(28.9)
	1년 1~2회이하	51(3.0)	29(56.9)	7(13.7)	15(29.4)

## 2) 이용자자원봉사자 특성

전체 응답자 중 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 응답자 특성 [그림 IV-1-2]을 보면, 전체응답자 중 여자 69.1%(2,396명)로 남자(30.9%, 1,073명) 응답자보다 약 2배 많은 것으로 조사되었다. 연령을 살펴보면, 70대 이상 응답자가 42.0%(1,458명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 60대 20.4%(709명), 50대 11.5%(398명), 40대 9.5%(330명), 20대 7.6%(264명), 30대 5.4%(186명), 20대 미만 3.6%(124명) 순으로 나타났다.



[그림 IV-1-2] 이용자 응답자 특성 - 성별, 연령

〈표 IV-1-2〉에서 전체 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 69.1%로 남자(30.9%) 응답자보다 약 2배 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 이용자 및 자원봉사자(N=1,983)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 76.0%로 남자(24.0%) 응답자보다 약 3배 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=576)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 68.4%로 남자(31.6%) 응답자보다 약 2배 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=910)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 54.3%로 남자(45.7%)보다 많은 것으로 조사되었다.

〈표 IV-1-2〉 이용자 응답자 특성 - 성별

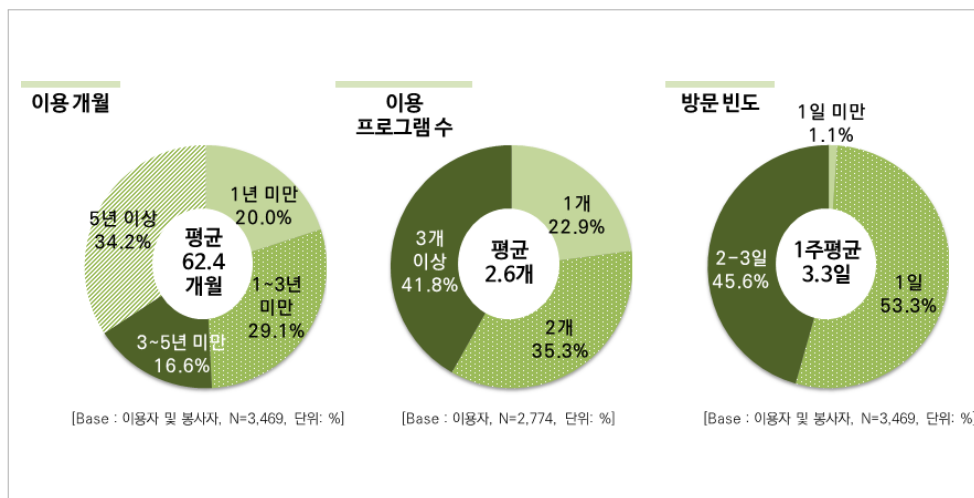
전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%)

구 분			빈도(명)	남자	여자	
전 체			(3469)	1073(30.9)	2396(69.1)	
전 체	유형	사회	임대	(587)	139(4)	448(12.9)
			비임대	(1396)	336(9.7)	1060(30.6)
		노인	시립	(387)	121(3.5)	266(7.7)
			구립	(189)	61(1.8)	128(3.7)
		장애인	시립	(186)	86(2.5)	100(2.9)
			구립	(256)	122(3.5)	134(3.9)
	이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	230(33.1)	465(66.9)
			1~3년 미만	(1011)	323(31.9)	688(68.1)
			3~5년 미만	(577)	212(36.7)	365(63.3)
			5년 이상	(1186)	308(26)	878(74)
		프로 그램 수	1개	(636)	229(36)	407(64)
			2개	(979)	348(35.5)	631(64.5)
3개 이상			(1159)	361(31.1)	798(68.9)	
방문 빈도		1일 미만	(39)	6(15.4)	33(84.6)	
		1일	(1849)	494(26.7)	1355(73.3)	
		2~3일	(1581)	573(36.2)	1008(63.8)	
사회 복지 관	전 체		(1983)	475(24)	1508(76)	
	유형	사회	임대	(587)	139(7)	448(22.6)
			비임대	(1396)	336(16.9)	1060(53.5)
	이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	110(25)	330(75)
			1~3년 미만	(600)	156(26)	444(74)
			3~5년 미만	(318)	95(29.9)	223(70.1)
			5년 이상	(625)	114(18.2)	511(81.8)

구 분			빈도(명)	남자	여자	
	프로그램 수	1개	(495)	140(28.3)	355(71.7)	
		2개	(603)	175(29)	428(71)	
		3개 이상	(490)	87(17.8)	403(82.2)	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	4(28.6)	10(71.4)	
		1일	(1169)	237(20.3)	932(79.7)	
		2~3일	(800)	234(29.3)	566(70.8)	
전 체			(576)	182(31.6)	394(68.4)	
노인 복지 관	유형	노인	시립	(387)	121(21)	266(46.2)
			구립	(189)	61(10.6)	128(22.2)
노인 복지 관	이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	31(42.5)	42(57.5)
			1~3년 미만	(112)	36(32.1)	76(67.9)
			3~5년 미만	(108)	42(38.9)	66(61.1)
			5년 이상	(283)	73(25.8)	210(74.2)
	이용자 특성	프로그램 수	1개	(12)	6(50)	6(50)
			2개	(124)	54(43.5)	70(56.5)
			3개 이상	(321)	101(31.5)	220(68.5)
		방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	9(100)
			1일	(210)	70(33.3)	140(66.7)
			2~3일	(357)	112(31.4)	245(68.6)
전 체			(910)	416(45.7)	494(54.3)	
장애 인복 지관	유형	장애인	시립	(186)	86(9.5)	100(11)
			구립	(256)	122(13.4)	134(14.7)
			직영	(468)	208(22.9)	260(28.6)
	이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	89(48.9)	93(51.1)
			1~3년 미만	(299)	131(43.8)	168(56.2)
			3~5년 미만	(151)	75(49.7)	76(50.3)
			5년 이상	(278)	121(43.5)	157(56.5)
		프로그램 수	1개	(129)	83(64.3)	46(35.7)
			2개	(252)	119(47.2)	133(52.8)
			3개 이상	(348)	173(49.7)	175(50.3)
			방문 빈도	1일 미만	(16)	2(12.5)
	1일	(470)		187(39.8)	283(60.2)	
	2~3일	(424)		227(53.5)	197(46.5)	

전체 응답자 중 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 이용자 특성 [그림 IV-1-3]을 살펴보면, 사회복지시설 이용개월이 평균 62.4개월로, 5년 이상 이용자가 34.2%(1,186명)로 가장 많고, 그 다음으로 1~3년 미만 29.1%(1,011명), 1년 미만 20.0%(695명), 3년 이상~5년 미만 16.6%(577명) 순으로 조사되었다. 이용자(N=2774)이 사회복지시설에서 현재 이용하는 프로그램 개수를 살펴보면, 평균 2.6개로 3개 이상이 41.8%(1,159명)로 가장 많았고, 2개 35.3%(979명), 1개 22.9%(636명) 순으로 나타났다.

이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 사회복지시설 방문빈도를 살펴보면, 주당 평균 3.3일 방문하는 것으로 나타났으며, 1주일에 평균 1일 방문하는 응답자가 53.3%(1,849명)로 가장 많았고, 그 다음으로 2~3일 45.6%(1,581명), 1일 미만 1.1(39명)순으로 조사되었다



[그림 IV-1-3] 이용자 응답자 특성 - 이용 개월, 이용 프로그램 수, 방문 빈도

전체 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 연령 <표 IV-1-3>을 살펴보면, 평균 연령은 60.1세이고 70대 이상(42.0%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 이용자 및 자원봉사자(N=1,983)의 연령을 살펴보면, 평균 연령은 63.6세이고 70대 이상(44.6%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=576)의 연령을 살펴보면, 평균 연령은 72.4세이고 70대 이상(75.5%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=910)의 연령을

살펴보면, 평균 연령은 44.8세이고 20대(21.8%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다.

〈표 IV-1-3〉 이용자 응답자 특성 - 연령

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 세(평균 연령)

구 분		빈도 (명)	20세 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	평균 (세)				
전 체	전 체	(3469)	124(3.6)	264(7.6)	186(5.4)	330(9.5)	398(11.5)	709(20.4)	1458(42)	60.1				
	유형	사회	임대	(587)	3(0.1)	15(0.4)	24(0.7)	49(1.4)	76(2.2)	145(4.2)	275(7.9)	65.5		
			비임대	(1396)	8(0.2)	48(1.4)	99(2.9)	166(4.8)	162(4.7)	303(8.7)	610(17.6)	62.8		
		노인	시립	(387)	1(0)	1(0)	2(0.1)	12(0.3)	13(0.4)	58(1.7)	300(8.6)	72.8		
			구립	(189)	1(0)	2(0.1)	1(0)	2(0.1)	4(0.1)	44(1.3)	135(3.9)	71.4		
		장애인	시립	(186)	14(0.4)	26(0.7)	9(0.3)	20(0.6)	31(0.9)	47(1.4)	39(1.1)	52.0		
			구립	(256)	27(0.8)	37(1.1)	21(0.6)	23(0.7)	47(1.4)	47(1.4)	54(1.6)	49.2		
	이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	29(4.2)	118(17)	68(9.8)	93(13.4)	88(12.7)	143(20.6)	156(22.4)	51.2		
			1~3년 미만	(1011)	48(4.7)	97(9.6)	66(6.5)	106(10.5)	121(12)	241(23.8)	332(32.8)	56.6		
			3~5년 미만	(577)	18(3.1)	23(4)	26(4.5)	50(8.7)	64(11.1)	121(21)	275(47.7)	63.0		
			5년 이상	(1186)	29(2.4)	26(2.2)	26(2.2)	81(6.8)	125(10.5)	204(17.2)	695(58.6)	67.0		
		프로 그램 수	1개	(636)	26(4.1)	48(7.5)	56(8.8)	84(13.2)	78(12.3)	141(22.2)	203(31.9)	57.1		
			2개	(979)	43(4.4)	63(6.4)	57(5.8)	91(9.3)	89(9.1)	176(18)	460(47)	60.8		
			3개 이상	(1159)	47(4.1)	67(5.8)	46(4)	52(4.5)	70(6)	225(19.4)	652(56.3)	64.3		
		방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	4(10.3)	1(2.6)	11(28.2)	13(33.3)	7(17.9)	3(7.7)	52.3		
			1일	(1849)	92(5)	109(5.9)	114(6.2)	247(13.4)	281(15.2)	430(23.3)	576(31.2)	57.1		
			2~3일	(1581)	32(2)	151(9.6)	71(4.5)	72(4.6)	104(6.6)	272(17.2)	879(55.6)	63.8		
		사 회 복 지 관	전 체	(1983)	11(0.6)	63(3.2)	123(6.2)	215(10.8)	238(12)	448(22.6)	885(44.6)	63.6		
			유형	사회	임대	(587)	3(0.2)	15(0.8)	24(1.2)	49(2.5)	76(3.8)	145(7.3)	275(13.9)	65.5
					비임대	(1396)	8(0.4)	48(2.4)	99(5)	166(8.4)	162(8.2)	303(15.3)	610(30.8)	62.8
이용 개월			이용	1년 미만	(440)	5(1.1)	42(9.5)	50(11.4)	68(15.5)	58(13.2)	109(24.8)	108(24.5)	55.5	
	1~3년 미만			(600)	4(0.7)	15(2.5)	41(6.8)	76(12.7)	75(12.5)	165(27.5)	224(37.3)	62.0		
	3~5년 미만			(318)	1(0.3)	4(1.3)	19(6)	23(7.2)	34(10.7)	69(21.7)	168(52.8)	66.4		
	5년 이상			(625)	1(0.2)	2(0.3)	13(2.1)	48(7.7)	71(11.4)	105(16.8)	385(61.6)	69.4		
프로 그램 수	이용		1개	(495)	4(0.8)	10(2)	47(9.5)	74(14.9)	60(12.1)	118(23.8)	182(36.8)	61.3		
			2개	(603)	1(0.2)	6(1)	46(7.6)	64(10.6)	52(8.6)	118(19.6)	316(52.4)	65.4		
			3개 이상	(490)	0(0)	0(0)	17(3.5)	21(4.3)	25(5.1)	110(22.4)	317(64.7)	70.6		
방문	1일 미만		(14)	0(0)	2(14.3)	1(7.1)	7(50)	3(21.4)	0(0)	1(7.1)	46.4			

〈표 IV-1-3〉 이용자 응답자 특성 - 연령

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 세(평균 연령)

구 분		빈도 (명)	20세 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	평균 (세)		
노 인 복 지 관	빈도	1일	(1169)	10(0.9)	48(4.1)	87(7.4)	167(14.3)	184(15.7)	295(25.2)	378(32.3)	59.8	
		2~3일	(800)	1(0.1)	13(1.6)	35(4.4)	41(5.1)	51(6.4)	153(19.1)	506(63.3)	69.4	
	전 체		(576)	2(0.3)	3(0.5)	3(0.5)	14(2.4)	17(3)	102(17.7)	435(75.5)	72.4	
	유형	노인	시립	(387)	1(0.2)	1(0.2)	2(0.3)	12(2.1)	13(2.3)	58(10.1)	300(52.1)	72.8
			구립	(189)	1(0.2)	2(0.3)	1(0.2)	2(0.3)	4(0.7)	44(7.6)	135(23.4)	71.4
	이용 관	1년 미만	1년 미만	0(0)	2(2.7)	1(1.4)	4(5.5)	3(4.1)	20(27.4)	43(58.9)	67.7	51.2
			1~3년 미만	(112)	1(0.9)	0(0)	2(1.8)	4(3.6)	4(3.6)	26(23.2)	75(67)	69.8
			3~5년 미만	(108)	1(0.9)	1(0.9)	0(0)	3(2.8)	5(4.6)	21(19.4)	77(71.3)	70.3
			5년 이상	(283)	0(0)	0(0)	0(0)	3(1.1)	5(1.8)	35(12.4)	240(84.8)	75.3
		이용 개월 수	프로	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(8.3)	11(91.7)
그램			2개	(124)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	22(17.7)	102(82.3)	74.8
수			3개 이상	(321)	2(0.6)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0.3)	50(15.6)	268(83.5)	74.5
방문 빈도		1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	0(0)	3(33.3)	3(33.3)	3(33.3)	0(0)	56.6	
		1일	(210)	1(0.5)	2(1)	3(1.4)	11(5.2)	12(5.7)	44(21)	137(65.2)	69.0	
		2~3일	(357)	1(0.3)	1(0.3)	0(0)	0(0)	2(0.6)	55(15.4)	298(83.5)	74.7	
전 체		(910)	111(12.2)	198(21.8)	60(6.6)	101(11.1)	143(15.7)	159(17.5)	138(15.2)	44.8		
장 애 인 복 지 관	유형	장애인	시립	(186)	14(1.5)	26(2.9)	9(1)	20(2.2)	31(3.4)	47(5.2)	39(4.3)	52.0
			구립	(256)	27(3)	37(4.1)	21(2.3)	23(2.5)	47(5.2)	47(5.2)	54(5.9)	49.2
			직영	(468)	70(7.7)	135(14.8)	30(3.3)	58(6.4)	65(7.1)	65(7.1)	45(4.9)	39.6
	이용 자 특 성	이용 개월 수	1년 미만	(182)	24(13.2)	74(40.7)	17(9.3)	21(11.5)	27(14.8)	14(7.7)	5(2.7)	34.1
			1~3년 미만	(299)	43(14.4)	82(27.4)	23(7.7)	26(8.7)	42(14)	50(16.7)	33(11)	40.8
			3~5년 미만	(151)	16(10.6)	18(11.9)	7(4.6)	24(15.9)	25(16.6)	31(20.5)	30(19.9)	50.5
			5년 이상	(278)	28(10.1)	24(8.6)	13(4.7)	30(10.8)	49(17.6)	64(23)	70(25.2)	53.1
		프로 그램 수	1개	(129)	22(17.1)	38(29.5)	9(7)	10(7.8)	18(14)	22(17.1)	10(7.8)	39.5
			2개	(252)	42(16.7)	57(22.6)	11(4.4)	27(10.7)	37(14.7)	36(14.3)	42(16.7)	43.0
			3개 이상	(348)	45(12.9)	67(19.3)	29(8.3)	31(8.9)	44(12.6)	65(18.7)	67(19.3)	46.0
방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	2(12.5)	0(0)	1(6.3)	7(43.8)	4(25)	2(12.5)	55.1		
	1일	(470)	81(17.2)	59(12.6)	24(5.1)	69(14.7)	85(18.1)	91(19.4)	61(13)	45.2		
	2~3일	(424)	30(7.1)	137(32.3)	36(8.5)	31(7.3)	51(12)	64(15.1)	75(17.7)	44.1		



전체 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 사회복지시설 이용개월 <표 IV-1-4>을 살펴보면, 평균 이용개월은 62.4개월이고 5년 이상(34.2%) 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 이용자 및 자원봉사자(N=1,983)의 사회복지시설 이용개월을 살펴보면, 평균 이용개월은 59.5개월이고 5년 이상(31.5%) 이용자가 가장 많았으며, 1~3년 미만 이용자도 30.3%로 비교적 높게 나타났다. 노인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=576)의 사회복지시설 이용개월을 살펴보면, 평균 이용개월은 78.3개월이고 5년 이상(49.1%) 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=910)의 사회복지시설 이용개월을 살펴보면, 평균 이용개월은 58.6개월이고 1~3년 미만(32.9%) 이용자가 가장 많았으며, 5년 이상 이용자도 30.5%로 비교적 높게 나타났다.

〈표 IV-1-4〉 이용자 응답자 특성 - 이용 개월

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 개월(평균 이용개월)

구 분			빈도(명)	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	평균 (개월)	
전 체	전 체		(3469)	695(20)	1011(29.1)	577(16.6)	1186(34.2)	62.4	
	유형	사회	임대	(587)	104(3)	207(6)	93(2.7)	183(5.3)	64.7
			비임대	(1396)	336(9.7)	393(11.3)	225(6.5)	442(12.7)	57.3
		노인	시립	(387)	54(1.6)	74(2.1)	63(1.8)	196(5.7)	80.3
			구립	(189)	19(0.5)	38(1.1)	45(1.3)	87(2.5)	74.0
		장애인	시립	(186)	27(0.8)	64(1.8)	32(0.9)	63(1.8)	63.8
			구립	(256)	44(1.3)	87(2.5)	42(1.2)	83(2.4)	57.2
	이용자 특성	프로 그램 수	1개	(636)	199(31.3)	217(34.1)	81(12.7)	139(21.9)	47.3
			2개	(979)	185(18.9)	306(31.3)	185(18.9)	303(30.9)	60.3
			3개 이상	(1159)	140(12.1)	291(25.1)	214(18.5)	514(44.3)	74.0
		방문 빈도	1일 미만	(39)	6(15.4)	14(35.9)	5(12.8)	14(35.9)	58.7
			1일	(1849)	463(25)	614(33.2)	300(16.2)	472(25.5)	51.6
			2~3일	(1581)	226(14.3)	383(24.2)	272(17.2)	700(44.3)	75.1
	사 회 복 지 관	전 체		(1983)	440(22.2)	600(30.3)	318(16)	625(31.5)	59.5
유형		사회	임대	(587)	104(5.2)	207(10.4)	93(4.7)	183(9.2)	64.7
			비임대	(1396)	336(16.9)	393(19.8)	225(11.3)	442(22.3)	57.3
이용자 특성		프로 그램 수	1개	(495)	164(33.1)	170(34.3)	62(12.5)	99(20)	44.8
			2개	(603)	122(20.2)	183(30.3)	118(19.6)	180(29.9)	58.9
			3개 이상	(490)	59(12)	121(24.7)	89(18.2)	221(45.1)	76.1

〈표 IV-1-4〉 이용자 응답자 특성 - 이용 개월

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 개월(평균 이용개월)

구 분		빈도(명)	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	평균 (개월)		
노인복지관	방문 빈도	1일 미만	(14)	5(35.7)	4(28.6)	2(14.3)	3(21.4)	40.3	
		1일	(1169)	314(26.9)	404(34.6)	176(15.1)	275(23.5)	48.1	
		2~3일	(800)	121(15.1)	192(24)	140(17.5)	347(43.4)	76.5	
	전 체	(576)	73(12.7)	112(19.4)	108(18.8)	283(49.1)	78.3		
	유형	노인	시립	(387)	54(9.4)	74(12.8)	63(10.9)	196(34)	80.3
			구립	(189)	19(3.3)	38(6.6)	45(7.8)	87(15.1)	74.0
이용자 특성	프로그램 수	1개	(12)	2(16.7)	5(41.7)	1(8.3)	4(33.3)	65.3	
		2개	(124)	17(13.7)	26(21)	25(20.2)	56(45.2)	78.0	
		3개 이상	(321)	33(10.3)	55(17.1)	58(18.1)	175(54.5)	84.1	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	3(33.3)	2(22.2)	4(44.4)	60.7	
		1일	(210)	44(21)	58(27.6)	42(20)	66(31.4)	60.2	
		2~3일	(357)	29(8.1)	51(14.3)	64(17.9)	213(59.7)	89.3	
전 체	(910)	182(20)	299(32.9)	151(16.6)	278(30.5)	58.6			
장애인복지관	유형	장애인	시립	(186)	27(3)	64(7)	32(3.5)	63(6.9)	63.8
			구립	(256)	44(4.8)	87(9.6)	42(4.6)	83(9.1)	57.2
			직영	(468)	111(12.2)	148(16.3)	77(8.5)	132(14.5)	57.2
	이용자 특성	프로그램 수	1개	(129)	33(25.6)	42(32.6)	18(14)	36(27.9)	55.2
			2개	(252)	46(18.3)	97(38.5)	42(16.7)	67(26.6)	54.8
			3개 이상	(348)	48(13.8)	115(33)	67(19.3)	118(33.9)	61.9
		방문 빈도	1일 미만	(16)	1(6.3)	7(43.8)	1(6.3)	7(43.8)	73.8
			1일	(470)	105(22.3)	152(32.3)	82(17.4)	131(27.9)	56.3
			2~3일	(424)	76(17.9)	140(33)	68(16)	140(33)	60.5

전체 이용자(N=2,774)의 사회복지시설에서 이용하는 이용 프로그램 수<표 IV-1-5>를 살펴보면, 평균 이용 프로그램 수는 2.6개이고, 3개 이상(41.8%) 프로그램 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 이용자(N=1,588)의 사회복지시설에서 이용하는 이용 프로그램 수를 살펴보면, 평균 이용 프로그램 수는 2.3개이고, 2개(38.0%) 프로그램 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 이용자(N=457)의 사회복지시설에서 이용하는 이용 프로그램 수를 살펴보면, 평균 이용 프로그램 수는 3.5개이고, 3개 이상(70.2%) 프로그램 이용자가 가장 많은 것으로 조사

되었다. 장애인복지관 이용자(N=729)의 사회복지시설에서 이용하는 이용 프로그램 수를 살펴보면, 평균 이용 프로그램 수는 2.9개이고, 3개 이상(47.7%) 프로그램 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다.

〈표 IV-1-5〉 이용자 응답자 특성 - 이용 프로그램 수

전체 이용자, N=2,774, 단위 : 명(%), 개(평균 프로그램 수)

구 분		빈도(명)	1개	2개	3개 이상	평균(개)		
전 체	전 체	(2774)	636(22.9)	979(35.3)	1159(41.8)	2.6		
	기 관 유 형	사 회	임대	(472)	115(4.1)	186(6.7)	171(6.2)	2.4
			비임대	(1116)	380(13.7)	417(15)	319(11.5)	2.2
		노 인	시립	(307)	7(0.3)	85(3.1)	215(7.8)	3.5
			구립	(150)	5(0.2)	39(1.4)	106(3.8)	3.5
		장 애 인	시립	(149)	25(0.9)	59(2.1)	65(2.3)	2.7
			구립	(205)	40(1.4)	57(2.1)	108(3.9)	3.5
	이 용 자 특 성	이 용 개 월	1년 미만	(524)	199(38)	185(35.3)	140(26.7)	2.2
			1~3년 미만	(814)	217(26.7)	306(37.6)	291(35.7)	2.5
			3~5년 미만	(480)	81(16.9)	185(38.5)	214(44.6)	2.6
			5년 이상	(956)	139(14.5)	303(31.7)	514(53.8)	3.0
		방 문 빈 도	1일 미만	(4)	2(50)	2(50)	0(0)	1.5
			1일	(1336)	415(31.1)	547(40.9)	374(28)	2.1
			2~3일	(1434)	219(15.3)	430(30)	785(54.7)	3.1
	사 회 복 지 관	전 체	(1588)	495(31.2)	603(38)	490(30.9)	2.3	
유 형		사 회	임대	(472)	115(7.2)	186(11.7)	171(10.8)	2.4
			비임대	(1116)	380(23.9)	417(26.3)	319(20.1)	2.2
이 용 자 특 성		이 용 개 월	1년 미만	(345)	164(47.5)	122(35.4)	59(17.1)	1.9
			1~3년 미만	(474)	170(35.9)	183(38.6)	121(25.5)	2.1
			3~5년 미만	(269)	62(23)	118(43.9)	89(33.1)	2.3
			5년 이상	(500)	99(19.8)	180(36)	221(44.2)	2.7
방 문 빈 도		1일 미만	(4)	2(50)	2(50)	0(0)	1.5	
		1일	(857)	341(39.8)	338(39.4)	178(20.8)	1.9	
		2~3일	(727)	152(20.9)	263(36.2)	312(42.9)	2.7	
노 인 복 지 관	전 체	(457)	12(2.6)	124(27.1)	321(70.2)	3.5		
	노 인	시 립	(307)	7(1.5)	85(18.6)	215(47)	3.5	
			구립/사립	(150)	5(1.1)	39(8.5)	106(23.2)	3.5
	이 용	1년 미 만	(52)	2(3.8)	17(32.7)	33(63.5)	2.9	
			1~3년 미만	(86)	5(5.8)	26(30.2)	55(64)	3.1

〈표 IV-1-5〉 이용자 응답자 특성 - 이용 프로그램 수

전체 이용자, N=2,774, 단위 : 명(%), 개(평균 프로그램 수)

		구 분	빈도(명)	1개	2개	3개 이상	평균(개)	
개 월		3~5년 미만	(84)	1(1.2)	25(29.8)	58(69)	3.5	
		5년 이상	(235)	4(1.7)	56(23.8)	175(74.5)	3.7	
	방문 빈도	1일 미만	-	-	-	-	-	
		1일	(156)	8(5.1)	67(42.9)	81(51.9)	2.7	
		2~3일	(301)	4(1.3)	57(18.9)	240(79.7)	3.9	
장 애 인 의 관 지 제 이 관	전 체		(729)	129(17.7)	252(34.6)	348(47.7)	2.9	
	유 형	장애인	시립	(149)	25(3.4)	59(8.1)	65(8.9)	2.7
			구립	(205)	40(5.5)	57(7.8)	108(14.8)	3.5
			직영	(375)	64(8.8)	136(18.7)	175(24)	2.7
	이 용 자 특 성	이 용 개 월	1년 미만	(127)	33(26)	46(36.2)	48(37.8)	2.6
			1~3년 미만	(254)	42(16.5)	97(38.2)	115(45.3)	3.1
			3~5년 미만	(127)	18(14.2)	42(33.1)	67(52.8)	2.7
			5년 이상	(221)	36(16.3)	67(30.3)	118(53.4)	3.0
		방문 빈도	1일 미만	-	-	-	-	-
			1일	(323)	66(20.4)	142(44)	115(35.6)	2.5
			2~3일	(406)	63(15.5)	110(27.1)	233(57.4)	3.2

전체 이용자 및 자원봉사자(N=3,469)의 사회복지시설 방문 빈도 <표 IV-1-6>를 살펴보면, 주당 평균 방문빈도는 3.3일이고, 2-3일(45.6%) 방문하는 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 이용자 및 자원봉사자(N=1,983)의 사회복지시설 방문 빈도를 살펴보면, 주당 평균 방문빈도는 3.2일이고, 1일(59.0%) 방문하는 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=576)의 사회복지시설 방문 빈도를 살펴보면, 주당 평균 방문빈도는 3.9일이고, 2-3일(62.0%) 방문하는 이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 이용자 및 자원봉사자(N=910)의 사회복지시설 방문 빈도를 살펴보면, 주당 평균 방문빈도는 3.3일이고, 1일(51.6%) 방문하는 이용자가 가장 많았으며, 2~3일 방문자도 46.6%로 비교적 높게 나타났다.

〈표 IV-1-6〉 이용자 응답자 특성 - 방문 빈도

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 일(주당 평균 방문빈도)

구 분		빈도(명)	1일 미만	1일	2~3일	평균 (일/1주)		
전 체	전 체		(3469)	39(1.1)	1849(53.3)	1581(45.6)	3.3	
	기 관 유 형	사회	임대	(587)	3(0.1)	347(10)	237(6.8)	3.2
			비임대	(1396)	11(0.3)	822(23.7)	563(16.2)	3.2
		노인	시립	(387)	2(0.1)	134(3.9)	251(7.2)	4.0
			구립	(189)	7(0.2)	76(2.2)	106(3.1)	3.7
		장애인	시립	(186)	6(0.2)	108(3.1)	72(2.1)	3.0
			구립	(256)	3(0.1)	124(3.6)	129(3.7)	3.4
	이 용 자 특 성	이 용 개 월	1년 미만	(695)	6(0.9)	463(66.6)	226(32.5)	2.8
			1~3년 미만	(1011)	14(1.4)	614(60.7)	383(37.9)	3.1
			3~5년 미만	(577)	5(0.9)	300(52)	272(47.1)	3.4
			5년 이상	(1186)	14(1.2)	472(39.8)	700(59)	3.8
		프 로 그 램 수	1개	(636)	2(0.3)	415(65.3)	219(34.4)	2.9
			2개	(979)	2(0.2)	547(55.9)	430(43.9)	3.4
			3개 이상	(1159)	0(0)	374(32.3)	785(67.7)	4.2
	사 회 부 지 관	전 체		(1983)	14(0.7)	1169(59)	800(40.3)	3.2
유 형		사회	임대	(587)	3(0.2)	347(17.5)	237(12)	3.2
			비임대	(1396)	11(0.6)	822(41.5)	563(28.4)	3.2
이 용 자 특 성		이 용 개 월	1년 미만	(440)	5(1.1)	314(71.4)	121(27.5)	2.7
			1~3년 미만	(600)	4(0.7)	404(67.3)	192(32)	2.9
			3~5년 미만	(318)	2(0.6)	176(55.3)	140(44)	3.3
			5년 이상	(625)	3(0.5)	275(44)	347(55.5)	3.8
프 로 그 램 수		1개	(495)	2(0.4)	341(68.9)	152(30.7)	2.9	
		2개	(603)	2(0.3)	338(56.1)	263(43.6)	3.4	
		3개 이상	(490)	0(0)	178(36.3)	312(63.7)	4.1	
노 인 부 지 관	전 체		(576)	9(1.6)	210(36.5)	357(62)	3.9	
	유 형	노인	시립	(387)	2(0.3)	134(23.3)	251(43.6)	4.0
			구립/사립	(189)	7(1.2)	76(13.2)	106(18.4)	3.7
	이 용 자 특 성	이 용 개 월	1년 미만	(73)	0(0)	44(60.3)	29(39.7)	3.1
			1~3년 미만	(112)	3(2.7)	58(51.8)	51(45.5)	3.3
			3~5년 미만	(108)	2(1.9)	42(38.9)	64(59.3)	3.8
			5년 이상	(283)	4(1.4)	66(23.3)	213(75.3)	4.4
	프 로 그 램 수	1개	(12)	0(0)	8(66.7)	4(33.3)	3.0	
		2개	(124)	0(0)	67(54)	57(46)	3.5	
		3개 이상	(321)	0(0)	81(25.2)	240(74.8)	4.3	
장	전 체		(910)	16(1.8)	470(51.6)	424(46.6)	3.3	

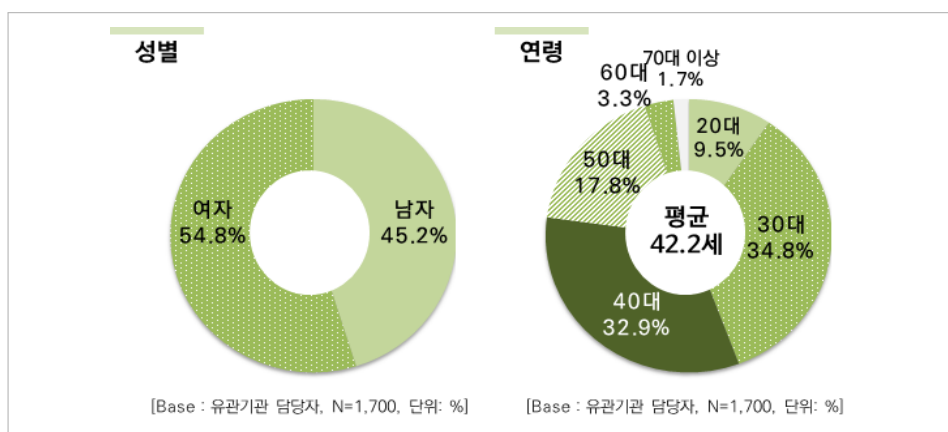
〈표 IV-1-6〉 이용자 응답자 특성 - 방문 빈도

전체 이용자 및 자원봉사자, N=3,469, 단위 : 명(%), 일(주당 평균 방문빈도)

구 분		빈도(명)	1일 미만	1일	2~3일	평균 (일/1주)		
애 인 복 지 관	유 형	시립	(186)	6(0.7)	108(11.9)	72(7.9)	3.0	
		구립	(256)	3(0.3)	124(13.6)	129(14.2)	3.4	
		직영	(468)	7(0.8)	238(26.2)	223(24.5)	3.3	
	이 용 자 특 성	이 용 개 월	1년 미만	(182)	1(0.5)	105(57.7)	76(41.8)	3.0
			1~3년 미만	(299)	7(2.3)	152(50.8)	140(46.8)	3.3
			3~5년 미만	(151)	1(0.7)	82(54.3)	68(45)	3.3
			5년 이상	(278)	7(2.5)	131(47.1)	140(50.4)	3.4
		프 로 그 램 수	1개	(129)	0(0)	66(51.2)	63(48.8)	3.2
			2개	(252)	0(0)	142(56.3)	110(43.7)	3.3
			3개 이상	(348)	0(0)	115(33)	233(67)	4.1

### 3) 유관기관 담당자 특성

전체 응답자 중 유관기관 담당자(N=1,700)의 응답자 특성을 살펴보면, 여자 응답자가 54.8%(932명)로 남자(45.2%, 768명) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다. 유관기관 담당자의 평균 연령은 42.2세로, 30대 응답자가 34.8%(592명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 40대 32.9%(559명), 50대 17.8%(303명), 20대 9.5%(161명), 60대 3.3%(56명), 70대 이상 1.7%(29명) 순으로 나타났다.



[그림 IV-1-4] 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별, 연령

전체 유관기관 담당자(N=1,700)의 성별 <표 IV-1-7>을 살펴보면, 여자 응답자가 54.8%로 남자(45.2%) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 유관기관 담당자(N=970)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 56.8%로 남자(43.2%) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 유관기관 담당자(N=280)의 성별을 살펴보면, 여자 응답자가 55.7%로 남자(44.3%) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 유관기관 담당자(N=450)의 성별을 살펴보면, 남자와 여자 응답자 비율이 각각 50.0%로 동일하게 조사되었다.

〈표 IV-1-7〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도(명)	남자	여자		
전 체	전 체		(1700)	768(45.2)	932(54.8)	
	기관 유형	사회	임대	(290)	137(8.1)	153(9)
			비임대	(680)	282(16.6)	398(23.4)
		노인	시립	(190)	78(4.6)	112(6.6)
			구립	(90)	46(2.7)	44(2.6)
		장애인	시립	(90)	46(2.7)	44(2.6)
			구립	(130)	68(4)	62(3.6)
		직영	(230)	111(6.5)	119(7)	
	유관기 관 특성	유형	공무원	(328)	141(43)	187(57)
			운영위원	(271)	167(61.6)	104(38.4)
			기타	(1101)	460(41.8)	641(58.2)
		협력 개월	1년 미만	(303)	127(41.9)	176(58.1)
			1~3년 미만	(578)	229(39.6)	349(60.4)
			3~5년 미만	(377)	207(54.9)	170(45.1)
			5년 이상	(442)	205(46.4)	237(53.6)
		업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	74(44.3)	93(55.7)
			1주일 1~2회	(288)	134(46.5)	154(53.5)
			1개월 2~3회	(709)	328(46.3)	381(53.7)
			분기별 1~2회	(485)	209(43.1)	276(56.9)
			1년 1~2회이하	(51)	23(45.1)	28(54.9)

〈표 IV-1-7〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분			빈도(명)	남자	여자	
사 회 복 지 관	전 체		(970)	419(43.2)	551(56.8)	
	유형	사회	임대	(290)	137(14.1)	153(15.8)
			비임대	(680)	282(29.1)	398(41)
	유형	유형	공무원	(194)	78(40.2)	116(59.8)
			운영위원	(154)	89(57.8)	65(42.2)
			기타	(622)	252(40.5)	370(59.5)
	유관기 관 특성	협력 개월	1년 미만	(180)	71(39.4)	109(60.6)
			1~3년 미만	(327)	122(37.3)	205(62.7)
			3~5년 미만	(210)	117(55.7)	93(44.3)
			5년 이상	(253)	109(43.1)	144(56.9)
	업무 논의 빈도	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	41(47.1)	46(52.9)
			1주일 1~2회	(165)	69(41.8)	96(58.2)
			1개월 2~3회	(438)	193(44.1)	245(55.9)
			분기별 1~2회	(251)	104(41.4)	147(58.6)
			1년 1~2회이하	(29)	12(41.4)	17(58.6)
노 인 복 지 관	전 체		(280)	124(44.3)	156(55.7)	
	유형	노인	시립	(190)	78(27.9)	112(40)
			구립/사립	(90)	46(16.4)	44(15.7)
	유형	유형	공무원	(48)	20(41.7)	28(58.3)
			운영위원	(44)	29(65.9)	15(34.1)
			기타	(188)	75(39.9)	113(60.1)
	유관기 관 특성	협력 개월	1년 미만	(48)	24(50)	24(50)
			1~3년 미만	(97)	33(34)	64(66)
			3~5년 미만	(60)	35(58.3)	25(41.7)
			5년 이상	(75)	32(42.7)	43(57.3)
	업무 논의 빈도	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	12(40)	18(60)
			1주일 1~2회	(45)	22(48.9)	23(51.1)
			1개월 2~3회	(104)	47(45.2)	57(54.8)
			분기별 1~2회	(94)	38(40.4)	56(59.6)
			1년 1~2회이하	(7)	5(71.4)	2(28.6)



〈표 IV-1-7〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 성별

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도(명)	남자	여자		
장애 인복 지관	전 체		(450)	225(50)	225(50)	
	유형	장애인	시립	(90)	46(10.2)	44(9.8)
			구립	(130)	68(15.1)	62(13.8)
			직영	(230)	111(24.7)	119(26.4)
	유형	공무원	공무원	(86)	43(50)	43(50)
			운영위원	(73)	49(67.1)	24(32.9)
			기타	(291)	133(45.7)	158(54.3)
	유관기 관 특성	협력 개월	1년 미만	(75)	32(42.7)	43(57.3)
			1~3년 미만	(154)	74(48.1)	80(51.9)
			3~5년 미만	(107)	55(51.4)	52(48.6)
			5년 이상	(114)	64(56.1)	50(43.9)
			업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	21(42)
	1주일 1~2회	(78)	43(55.1)	35(44.9)		
	1개월 2~3회	(167)	88(52.7)	79(47.3)		
	분기별 1~2회	(140)	67(47.9)	73(52.1)		
	1년 1~2회이하	(15)	6(40)	9(60)		

전체 유관기관 담당자(N=1,700)의 연령 〈표 IV-1-8〉을 살펴보면, 평균 연령은 42.2세이고 30대(34.8%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 유관기관 담당자(N=970)의 연령을 살펴보면, 평균 연령은 41.7세이고 30대(35.8%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 유관기관 담당자(N=280)의 연령을 살펴보면, 평균 연령은 43.9세이고 30대(33.9%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 유관기관 담당자(N=450)의 연령을 살펴보면, 평균 연령은 42.4세이고 30대(33.3%)이용자가 가장 많았으며, 40대 이용자도 32.4%로 비교적 높게 나타났다.

〈표 IV-1-8〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 연령(전체)

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도 (명)	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	평균 (세)		
전 체	전 체	(1700)	161(9.5)	592(34.8)	559(32.9)	303(17.8)	56(3.3)	29(1.7)	42.2		
	기관 유형	사회	임대	(290)	33(1.9)	102(6)	92(5.4)	48(2.8)	10(0.6)	5(0.3)	41.8
			비임대	(680)	65(3.8)	245(14.4)	231(13.6)	111(6.5)	20(1.2)	8(0.5)	41.6
		노인	시립	(190)	13(0.8)	65(3.8)	61(3.6)	36(2.1)	7(0.4)	8(0.5)	43.9
			구립	(90)	7(0.4)	30(1.8)	29(1.7)	15(0.9)	3(0.2)	6(0.4)	44.0
		장애 인	시립	(90)	4(0.2)	24(1.4)	31(1.8)	26(1.5)	4(0.2)	1(0.1)	45.5
			구립	(130)	12(0.7)	40(2.4)	48(2.8)	25(1.5)	5(0.3)	0(0)	42.3
	유 관 기 관 특 성	유형	공무원	(328)	17(5.2)	105(32)	125(38.1)	80(24.4)	1(0.3)	0(0)	43.0
			운영위원	(271)	0(0)	9(3.3)	61(22.5)	129(47.6)	47(17.3)	25(9.2)	55.3
			기타	(1101)	144(13.1)	478(43.4)	373(33.9)	94(8.5)	8(0.7)	4(0.4)	38.8
		협력 개월	1년 미만	(303)	59(19.5)	113(37.3)	82(27.1)	42(13.9)	4(1.3)	3(1)	39.2
			1~3년 미만	(578)	71(12.3)	211(36.5)	191(33)	91(15.7)	10(1.7)	4(0.7)	40.6
			3~5년 미만	(377)	25(6.6)	118(31.3)	134(35.5)	80(21.2)	14(3.7)	6(1.6)	43.2
			5년 이상	(442)	6(1.4)	150(33.9)	152(34.4)	90(20.4)	28(6.3)	16(3.6)	45.6
		업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	8(4.8)	59(35.3)	68(40.7)	24(14.4)	6(3.6)	2(1.2)	42.2
			1주일 1~2회	(288)	31(10.8)	109(37.8)	81(28.1)	56(19.4)	5(1.7)	6(2.1)	41.9
			1개월 2~3회	(709)	82(11.6)	281(39.6)	221(31.2)	94(13.3)	22(3.1)	9(1.3)	40.6
			분기별 1~2회	(485)	34(7)	127(26.2)	174(35.9)	115(23.7)	23(4.7)	12(2.5)	44.9
			1년 1~2회이하	(51)	6(11.8)	16(31.4)	15(29.4)	14(27.5)	0(0)	0(0)	41.8
		사 회 복 지 관	전 체	(970)	98(10.1)	347(35.8)	323(33.3)	159(16.4)	30(3.1)	13(1.3)	41.7
유형 사회			임대	(290)	33(3.4)	102(10.5)	92(9.5)	48(4.9)	10(1)	5(0.5)	41.8
	비임대		(680)	65(6.7)	245(25.3)	231(23.8)	111(11.4)	20(2.1)	8(0.8)	41.6	
유형 유관 기관 특 성	공무원		(194)	10(5.2)	70(36.1)	73(37.6)	41(21.1)	0(0)	0(0)	42.2	
	운영위원		(154)	0(0)	7(4.5)	37(24)	72(46.8)	26(16.9)	12(7.8)	54.6	
	기타		(622)	88(14.1)	270(43.4)	213(34.2)	46(7.4)	4(0.6)	1(0.2)	38.3	

〈표 IV-1-8〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 연령(전체)

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도 (명)	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	평균 (세)		
노 인 복 지 관	협력 개월	1년 미만	(180)	37(20.6)	68(37.8)	50(27.8)	23(12.8)	2(1.1)	0(0)	38.5	
		1~3년 미만	(327)	41(12.5)	128(39.1)	105(32.1)	47(14.4)	4(1.2)	2(0.6)	40.0	
		3~5년 미만	(210)	16(7.6)	68(32.4)	73(34.8)	43(20.5)	8(3.8)	2(1)	42.5	
		5년 이상	(253)	4(1.6)	83(32.8)	95(37.5)	46(18.2)	16(6.3)	9(3.6)	45.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	5(5.7)	37(42.5)	33(37.9)	9(10.3)	3(3.4)	0(0)	40.5	
		1주일 1~2회	(165)	23(13.9)	56(33.9)	57(34.5)	23(13.9)	3(1.8)	3(1.8)	40.9	
		1개월 2~3회	(438)	47(10.7)	179(40.9)	133(30.4)	61(13.9)	14(3.2)	4(0.9)	40.7	
		분기별 1~2회	(251)	19(7.6)	65(25.9)	93(37.1)	58(23.1)	10(4)	6(2.4)	44.3	
		1년 1~2회이하	(29)	4(13.8)	10(34.5)	7(24.1)	8(27.6)	0(0)	0(0)	41.0	
	전 체		(280)	20(7.1)	95(33.9)	90(32.1)	51(18.2)	10(3.6)	14(5)	43.9	
	유 형	노인	시립	(190)	13(4.6)	65(23.2)	61(21.8)	36(12.9)	7(2.5)	8(2.9)	43.9
			구립	(90)	7(2.5)	30(10.7)	29(10.4)	15(5.4)	3(1.1)	6(2.1)	44.0
	유 관 기 관 특 성	유형	공무원	(48)	2(4.2)	15(31.3)	17(35.4)	13(27.1)	1(2.1)	0(0)	43.4
			운영위원	(44)	0(0)	0(0)	8(18.2)	18(40.9)	7(15.9)	11(25)	59.9
			기타	(188)	18(9.6)	80(42.6)	65(34.6)	20(10.6)	2(1.1)	3(1.6)	40.3
협력 개월		1년 미만	(48)	8(16.7)	16(33.3)	13(27.1)	6(12.5)	2(4.2)	3(6.3)	42.7	
		1~3년 미만	(97)	8(8.2)	41(42.3)	27(27.8)	17(17.5)	2(2.1)	2(2.1)	41.6	
		3~5년 미만	(60)	3(5)	18(30)	24(40)	9(15)	2(3.3)	4(6.7)	44.4	
5년 이상		(75)	1(1.3)	20(26.7)	26(34.7)	19(25.3)	4(5.3)	5(6.7)	47.2		
업무 논의 빈도		1주일 3회 이상	(30)	1(3.3)	11(36.7)	11(36.7)	5(16.7)	1(3.3)	1(3.3)	44.0	
		1주일 1~2회	(45)	2(4.4)	20(44.4)	6(13.3)	14(31.1)	0(0)	3(6.7)	44.8	
		1개월 2~3회	(104)	11(10.6)	35(33.7)	38(36.5)	11(10.6)	4(3.8)	5(4.8)	42.1	
	분기별 1~2회	(94)	6(6.4)	26(27.7)	33(35.1)	19(20.2)	5(5.3)	5(5.3)	45.3		
	1년 1~2회이하	(7)	0(0)	3(42.9)	2(28.6)	2(28.6)	0(0)	0(0)	45.4		

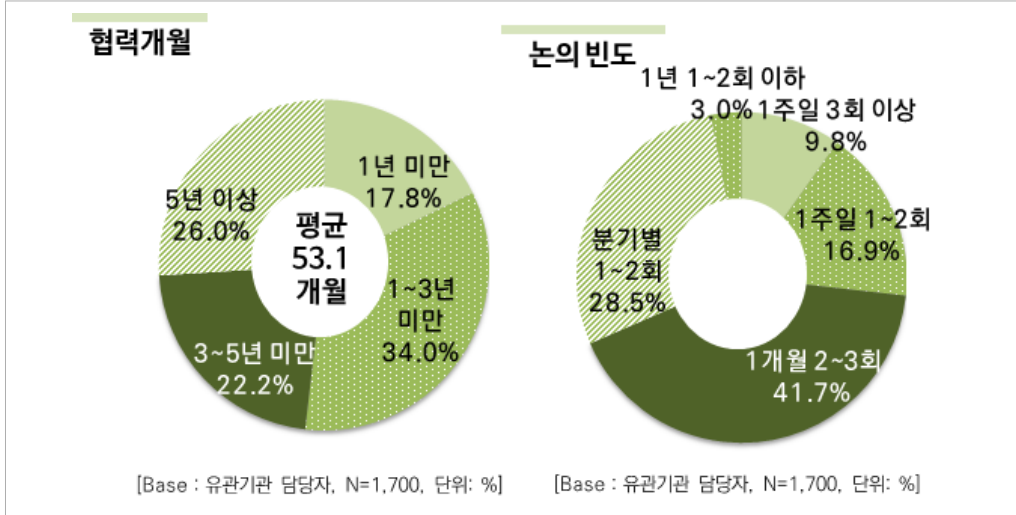
〈표 IV-1-8〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 연령(전체)

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도 (명)	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	평균 (세)		
장 의 개 별 의 특 성	전 체	(450)	43(9.6)	150(33.3)	146(32.4)	93(20.7)	16(3.6)	2(0.4)	42.4		
	유 형	장애 인	시립	(90)	4(0.9)	24(5.3)	31(6.9)	26(5.8)	4(0.9)	1(0.2)	45.5
			구립	(130)	12(2.7)	40(8.9)	48(10.7)	25(5.6)	5(1.1)	0(0)	42.3
			직영	(230)	27(6)	86(19.1)	67(14.9)	42(9.3)	7(1.6)	1(0.2)	41.3
	유 형		공무원	(86)	5(5.8)	20(23.3)	35(40.7)	26(30.2)	0(0)	0(0)	44.5
			운영위원	(73)	0(0)	2(2.7)	16(21.9)	39(53.4)	14(19.2)	2(2.7)	54.0
			기타	(291)	38(13.1)	128(44)	95(32.6)	28(9.6)	2(0.7)	0(0)	38.9
	협 력 개 월		1년 미만	(75)	14(18.7)	29(38.7)	19(25.3)	13(17.3)	0(0)	0(0)	38.9
			1~3년 미만	(154)	22(14.3)	42(27.3)	59(38.3)	27(17.5)	4(2.6)	0(0)	41.1
			3~5년 미만	(107)	6(5.6)	32(29.9)	37(34.6)	28(26.2)	4(3.7)	0(0)	43.9
			5년 이상	(114)	1(0.9)	47(41.2)	31(27.2)	25(21.9)	8(7)	2(1.8)	45.1
	업 무 논 의 빈 도		1주일 3회 이상	(50)	2(4)	11(22)	24(48)	10(20)	2(4)	1(2)	44.2
			1주일 1~2회	(78)	6(7.7)	33(42.3)	18(23.1)	19(24.4)	2(2.6)	0(0)	42.3
			1개월 2~3회	(167)	24(14.4)	67(40.1)	50(29.9)	22(13.2)	4(2.4)	0(0)	39.4
			분기별 1~2회	(140)	9(6.4)	36(25.7)	48(34.3)	38(27.1)	8(5.7)	1(0.7)	45.5
1년 1~2회이하			(15)	2(13.3)	3(20)	6(40)	4(26.7)	0(0)	0(0)	41.7	

유관기관 담당자(N=1,700)의 사회복지시설과의 협력개월 [그림 IV-1-5]을 살펴보면, 평균 53.1개월로 나타났으며, 1년 이상~3년 미만이 34.0%(578명)로 가장 많고, 그 다음으로 5년 이상 26.0%(442명), 3~5년 미만 22.2%(377명), 1년 미만 17.8%(303명) 순으로 조사되었다.

유관기관 담당자(N=1,700)의 사회복지시설과 업무 논의 빈도 [그림 IV-1-5]를 살펴보면, 1개월에 2~3회가 41.7%(709명)으로 가장 많았고, 그 다음으로 분기별 1~2회가 28.5%(485명), 1주일 1~2회가 16.9%(288명), 1주일에 3회 이상이 9.8%(167명), 1년 1~2회 이하 3.0%(51명) 순으로 나타났다.



[그림 IV-1-5] 유관기관 담당자 응답자 특성 - 이용 개월, 논의 빈도

전체 유관기관 담당자(N=1,700)의 사회복지시설과의 협력개월 <표 IV-1-9>를 살펴보면, 평균 협력개월은 53.1개월이고 1년 이상~3년 미만(34.0%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 사회복지관 유관기관 담당자(N=970)의 사회복지시설과의 협력개월을 살펴보면, 평균 협력개월은 51.8개월이고 1년 이상~3년 미만(33.7%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관 유관기관 담당자(N=280)의 사회복지시설과의 협력개월을 살펴보면, 평균 협력개월은 52.4개월이고 1년 이상~3년 미만(34.6%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다. 장애인복지관 유관기관 담당자(N=450)의 사회복지시설과의 협력개월을 살펴보면, 평균 협력개월은 56.2개월이고 1년 이상~3년 미만(34.2%)이용자가 가장 많은 것으로 조사되었다.

<표 IV-1-9> 유관기관 담당자 응답자 특성 - 협력 개월

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도(명)	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	평균 (개월)	
전 체	전 체	(1700)	303(17.8)	578(34)	377(22.2)	442(26)	53.1	
	세부 유형	임대	(290)	65(3.8)	85(5)	59(3.5)	81(4.8)	55.5
		비임대	(680)	115(6.8)	242(14.2)	151(8.9)	172(10.1)	50.3

〈표 IV-1-9〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 협력 개월

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분			빈도(명)	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	평균 (개월)	
유관 기관 특성	노인	시립	(190)	34(2)	64(3.8)	37(2.2)	55(3.2)	54.3	
		구립	(90)	14(0.8)	33(1.9)	23(1.4)	20(1.2)	48.4	
	장애인	시립	(90)	10(0.6)	22(1.3)	19(1.1)	39(2.3)	87.3	
		구립	(130)	24(1.4)	46(2.7)	34(2)	26(1.5)	47.3	
		직영	(230)	41(2.4)	86(5.1)	54(3.2)	49(2.9)	49.0	
	유형	공무원	공무원	(328)	109(33.2)	152(46.3)	37(11.3)	30(9.1)	30.7
			운영위원	(271)	25(9.2)	72(26.6)	77(28.4)	97(35.8)	72.3
			기타	(1101)	169(15.3)	354(32.2)	263(23.9)	315(28.6)	55.0
		업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	45(26.9)	64(38.3)	28(16.8)	30(18)	41.7
			1주일 1~2회	(288)	63(21.9)	95(33)	63(21.9)	67(23.3)	48.9
			1개월 2~3회	(709)	113(15.9)	246(34.7)	166(23.4)	184(26)	54.5
			분기별 1~2회	(485)	70(14.4)	155(32)	111(22.9)	149(30.7)	57.1
1년 1~2회이하	(51)	12(23.5)	18(35.3)	9(17.6)	12(23.5)	55.4			
사회 복지 관	전 체		(970)	180(18.6)	327(33.7)	210(21.6)	253(26.1)	51.8	
	유형	사회	임대	(290)	65(6.7)	85(8.8)	59(6.1)	81(8.4)	55.5
			비임대	(680)	115(11.9)	242(24.9)	151(15.6)	172(17.7)	50.3
	유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	64(33)	91(46.9)	18(9.3)	21(10.8)	32.1
			운영위원	(154)	16(10.4)	42(27.3)	44(28.6)	52(33.8)	67.4
			기타	(622)	100(16.1)	194(31.2)	148(23.8)	180(28.9)	54.1
		업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	20(23)	35(40.2)	17(19.5)	15(17.2)	38.1
			1주일 1~2회	(165)	36(21.8)	58(35.2)	32(19.4)	39(23.6)	47.4
			1개월 2~3회	(438)	73(16.7)	142(32.4)	104(23.7)	119(27.2)	54.4
			분기별 1~2회	(251)	46(18.3)	79(31.5)	54(21.5)	72(28.7)	54.7
	1년 1~2회이하	(29)	5(17.2)	13(44.8)	3(10.3)	8(27.6)	54.7		
	노 인 복지 관	전 체		(280)	48(17.1)	97(34.6)	60(21.4)	75(26.8)	52.4
유형		노인	시립	(190)	34(12.1)	64(22.9)	37(13.2)	55(19.6)	54.3
			구립	(90)	14(5)	33(11.8)	23(8.2)	20(7.1)	48.4
유관 기관 특성		유형	공무원	(48)	17(35.4)	26(54.2)	4(8.3)	1(2.1)	21.8
			운영위원	(44)	7(15.9)	9(20.5)	13(29.5)	15(34.1)	60.0
			기타	(188)	24(12.8)	62(33)	43(22.9)	59(31.4)	58.4

〈표 IV-1-9〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 협력 개월

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도(명)	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	평균(개월)
업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	8(26.7)	9(30)	7(23.3)	6(20)	43.2
	1주일 1~2회	(45)	12(26.7)	17(37.8)	7(15.6)	9(20)	42.0
	1개월 2~3회	(104)	13(12.5)	40(38.5)	25(24)	26(25)	53.2
	분기별 1~2회	(94)	13(13.8)	30(31.9)	19(20.2)	32(34)	57.9
	1년 1~2회이하	(7)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	2(28.6)	71.7
전 체		(450)	75(16.7)	154(34.2)	107(23.8)	114(25.3)	56.2
장애 인	시립	(90)	10(2.2)	22(4.9)	19(4.2)	39(8.7)	87.3
	구립	(130)	24(5.3)	46(10.2)	34(7.6)	26(5.8)	47.3
	직영	(230)	41(9.1)	86(19.1)	54(12)	49(10.9)	49.0
유관 기관 특 성	공무원	(86)	28(32.6)	35(40.7)	15(17.4)	8(9.3)	32.6
	운영위원	(73)	2(2.7)	21(28.8)	20(27.4)	30(41.1)	89.9
	기타	(291)	45(15.5)	98(33.7)	72(24.7)	76(26.1)	54.7
업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	17(34)	20(40)	4(8)	9(18)	47.1
	1주일 1~2회	(78)	15(19.2)	20(25.6)	24(30.8)	19(24.4)	56.1
	1개월 2~3회	(167)	27(16.2)	64(38.3)	37(22.2)	39(23.4)	55.4
	분기별 1~2회	(140)	11(7.9)	46(32.9)	38(27.1)	45(32.1)	61.1
	1년 1~2회이하	(15)	5(33.3)	4(26.7)	4(26.7)	2(13.3)	49.2

전체 유관기관 담당자(N=1,700)의 사회복지시설과의 논의 빈도 〈표 IV-1-10〉를 살펴보면, 1개월에 2~3회가 41.7%로 가장 높게 나타났다. 사회복지관 유관기관 담당자(N=970)의 사회복지시설과의 논의 빈도를 살펴보면, 1개월에 2~3회가 45.2%로 가장 높게 나타났다. 노인복지관 유관기관 담당자(N=280)의 사회복지시설과의 논의 빈도를 살펴보면, 1개월에 2~3회가 37.1%로 가장 높게 나타났다. 장애인복지관 유관기관 담당자(N=450)의 사회복지시설과의 논의 빈도를 살펴보면, 1개월에 2~3회가 37.1%로 가장 높게 나타났다.

〈표 IV-1-10〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 논의 빈도

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분			빈도 (명)	1주일 3회 이상	1주일 1~2회	1개월 2~3회	분기별 1~2회	1년 1~2회 이하	
전 체	전 체		(1700)	167(9.8)	288(16.9)	709(41.7)	485(28.5)	51(3)	
	기 관 유 형	사 회	임대	(290)	27(1.6)	57(3.4)	128(7.5)	70(4.1)	8(0.5)
			비임대	(680)	60(3.5)	108(6.4)	310(18.2)	181(10.6)	21(1.2)
		노 인	시립	(190)	20(1.2)	30(1.8)	64(3.8)	71(4.2)	5(0.3)
			구립/사립	(90)	10(0.6)	15(0.9)	40(2.4)	23(1.4)	2(0.1)
		장 애 인	시립	(90)	9(0.5)	21(1.2)	26(1.5)	28(1.6)	6(0.4)
			구립	(130)	21(1.2)	22(1.3)	54(3.2)	29(1.7)	4(0.2)
	직영		(230)	20(1.2)	35(2.1)	87(5.1)	83(4.9)	5(0.3)	
	유 관 기 관 특 성	유 형	공무원	(328)	86(26.2)	96(29.3)	108(32.9)	30(9.1)	8(2.4)
			운영위원	(271)	11(4.1)	27(10)	83(30.6)	146(53.9)	4(1.5)
			기타	(1101)	70(6.4)	165(15)	518(47)	309(28.1)	39(3.5)
		협 력 개 월	1년 미만	(303)	45(14.9)	63(20.8)	113(37.3)	70(23.1)	12(4)
			1~3년 미만	(578)	64(11.1)	95(16.4)	246(42.6)	155(26.8)	18(3.1)
			3~5년 미만	(377)	28(7.4)	63(16.7)	166(44)	111(29.4)	9(2.4)
	5년 이상		(442)	30(6.8)	67(15.2)	184(41.6)	149(33.7)	12(2.7)	
사 회 복 지 관	전 체		(970)	87(9)	165(17)	438(45.2)	251(25.9)	29(3)	
	유 형	사 회	임대	(290)	27(2.8)	57(5.9)	128(13.2)	70(7.2)	8(0.8)
			비임대	(680)	60(6.2)	108(11.1)	310(32)	181(18.7)	21(2.2)
	유 관 기 관 특 성	유 형	공무원	(194)	44(22.7)	53(27.3)	73(37.6)	19(9.8)	5(2.6)
			운영위원	(154)	3(1.9)	16(10.4)	51(33.1)	82(53.2)	2(1.3)
			기타	(622)	40(6.4)	96(15.4)	314(50.5)	150(24.1)	22(3.5)
	협 력 개 월	1년 미만	(180)	20(11.1)	36(20)	73(40.6)	46(25.6)	5(2.8)	
		1~3년 미만	(327)	35(10.7)	58(17.7)	142(43.4)	79(24.2)	13(4)	
		3~5년 미만	(210)	17(8.1)	32(15.2)	104(49.5)	54(25.7)	3(1.4)	
		5년 이상	(253)	15(5.9)	39(15.4)	119(47)	72(28.5)	8(3.2)	
노 인 복 지 관	전 체		(280)	30(10.7)	45(16.1)	104(37.1)	94(33.6)	7(2.5)	
	유 형	노 인	시립	(190)	20(7.1)	30(10.7)	64(22.9)	71(25.4)	5(1.8)
			구립/사립	(90)	10(3.6)	15(5.4)	40(14.3)	23(8.2)	2(0.7)
	유 관	유 형	공무원	(48)	17(35.4)	16(33.3)	12(25)	3(6.3)	0(0)
			운영위원	(44)	2(4.5)	4(9.1)	14(31.8)	24(54.5)	0(0)



〈표 IV-1-10〉 유관기관 담당자 응답자 특성 - 논의 빈도

전체 유관기관 담당자, N=1,700, 단위 : 명(%)

구 분		빈도 (명)	1주일 3회 이상	1주일 1~2회	1개월 2~3회	분기별 1~2회	1년 1~2회 이하		
기관 특성	기타	(188)	11(5.9)	25(13.3)	78(41.5)	67(35.6)	7(3.7)		
	협력 개월	1년 미만	(48)	8(16.7)	12(25)	13(27.1)	13(27.1)	2(4.2)	
		1~3년 미만	(97)	9(9.3)	17(17.5)	40(41.2)	30(30.9)	1(1)	
		3~5년 미만	(60)	7(11.7)	7(11.7)	25(41.7)	19(31.7)	2(3.3)	
		5년 이상	(75)	6(8)	9(12)	26(34.7)	32(42.7)	2(2.7)	
전 체		(450)	50(11.1)	78(17.3)	167(37.1)	140(31.1)	15(3.3)		
장애 인복 지관	유 형	장애 인	시립	(90)	9(2)	21(4.7)	26(5.8)	28(6.2)	6(1.3)
			구립	(130)	21(4.7)	22(4.9)	54(12)	29(6.4)	4(0.9)
			직영	(230)	20(4.4)	35(7.8)	87(19.3)	83(18.4)	5(1.1)
	유 관 기 관 특 성	유 형	공무원	(86)	25(29.1)	27(31.4)	23(26.7)	8(9.3)	3(3.5)
			운영위원	(73)	6(8.2)	7(9.6)	18(24.7)	40(54.8)	2(2.7)
			기타	(291)	19(6.5)	44(15.1)	126(43.3)	92(31.6)	10(3.4)
			협 력 개 월	1년 미만	(75)	17(22.7)	15(20)	27(36)	11(14.7)
	1~3년 미만	(154)		20(13)	20(13)	64(41.6)	46(29.9)	4(2.6)	
	3~5년 미만	(107)		4(3.7)	24(22.4)	37(34.6)	38(35.5)	4(3.7)	
	5년 이상	(114)		9(7.9)	19(16.7)	39(34.2)	45(39.5)	2(1.8)	

#### 4) 소결

사회복지시설 지역사회 평판지수 조사 대상자들의 일반적 특성은 다음과 같다. 전체 응답자(N=5,169)의 구성은 사회복지관 57.1%(N=2,953), 노인복지관 16.6%(N=356), 장애인복지관 26.3%(N=1,360)이다. 현장조사를 통해 이용자 그룹 67.1%(N=3,469), 온라인조사를 통해 전문가 그룹이 32.9%(N=1,700) 응답하였다. 사회복지관 응답자의 경우 임대 단지 내 복지관이 29.7%(N=877), 비임대단지 기관이 70.3%(N=2,076) 응답하였다. 노인복지관의 경우 시립 시설이 67.4%(N=577), 구립시설이 32.6%(N=279) 응답하였고, 장애인복지관의 경우 시립 20.3%(N=276), 구립 38.4%(N=386), 법인

51.3%(N=698) 응답하였다.

전체 응답자 중 이용자 및 자원봉사자(N=3,469) 중 여자 69.1%(N=2,396), 남자 30.9%(N=1,073)이었고, 연령은 평균 61.5세로 70대 이상 42.0%(N=1,485), 60대 20.4%(N=709), 50대 11.5%(N=398), 40대 9.5%(N=330), 20대 7.6%(N=264), 30대 5.4%(N=186) 순으로 응답하였다. 전체 이용자 및 자원봉사자의 기관 이용개월은 평균 62.4개월이었고, 이용프로그램 수는 평균 2.6개, 방문빈도는 1주 평균 3.3일로 1주에 1일 방문이 53.3%로 가장 많이 차지하였다.

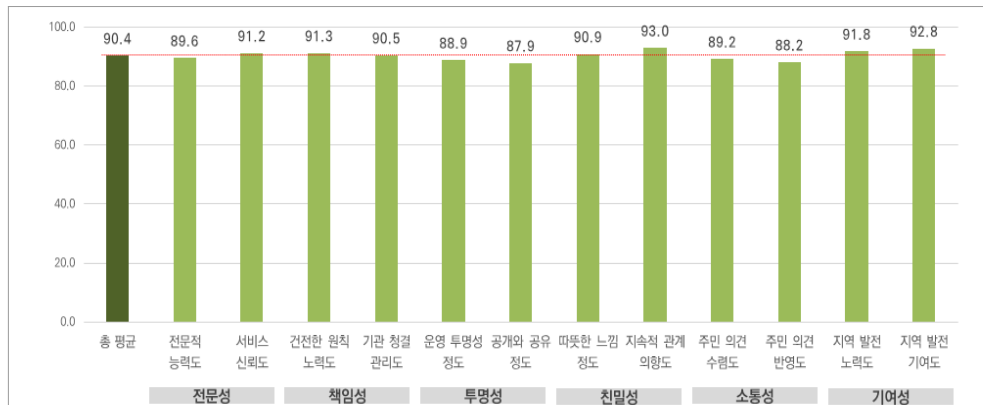
전체 응답자 중 유관기관 담당자(N=1,700) 중 여자 54.8%(N=932), 남자 45.2%(N=768)로 여성 응답자가 조금 더 많았다. 유관기관 담당자의 평균 연령은 42.4세로 30대 응답자가 34.8%(N=592)로 가장 많았다. 유관기관 담당자 중 기관과의 협력개월은 평균 53.1개월로 1년 이상~3년 미만인 34.0%(N=578)로 가장 많았고, 기관과의 업무논의 빈도는 1개월에 2~3회가 41.7%(N=709)로 가장 많은 비중을 차지하였다.

## 2. 사회복지시설 평판지수 조사 결과 분석

### 1) 3종 복지관 평판지수 분석

#### (1) 사회복지시설 평판지수(종합)

전체 응답자(N=5,169)를 대상으로 사회복지시설 평판지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 [그림 IV-2-1] 결과, 총 평균은 90.4점으로 나타났다. 친밀성 중 지속적 관계 의향도가 93.0점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 기여성 중 지역발전 기여도 92.8점, 기여성 중 지역발전노력도 91.8점, 책임성 중 건전한 원칙 노력도 91.3점, 전문성 중 서비스 신뢰도 91.2점 등의 순으로 조사되었다.



[그림 IV-2-1] 사회복지시설 평판지수(종합)

#### (2) 전문성-전문적 능력도(전체)

전문성 중 전문적 능력도 <표 IV-2-1>는 100점 평균 89.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 모든 분석 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다.

〈표 IV-2-1〉 전문성-전문적 능력도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분	빈도 (명)	① 전혀 그렇지않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)		
전 체	(5169)	23(0.4)	29(0.6)	231(4.5)	1511(29.2)	3375(65.3)	89.6			
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	14(0.4)	26(0.7)	199(5.7)	997(28.7)	2233(64.4)	89.0	15.050**	
	전문가(유관기관)	(1700)	9(0.5)	3(0.2)	32(1.9)	514(30.2)	1142(67.2)	90.8		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	4(0.6)	5(0.7)	57(8.2)	229(32.9)	400(57.6)	86.6	8.598**
		1~3년 미만	(1011)	4(0.4)	7(0.7)	57(5.6)	310(30.7)	633(62.6)	88.6	
		3~5년 미만	(577)	3(0.5)	2(0.3)	29(5)	170(29.5)	373(64.6)	89.3	
		5년 이상	(1186)	3(0.3)	12(1)	56(4.7)	288(24.3)	827(69.7)	90.6	
	프로 그램 수	1개	(636)	7(1.1)	8(1.3)	49(7.7)	226(35.5)	346(54.4)	85.2	21.557**
		2개	(979)	7(0.7)	7(0.7)	53(5.4)	273(27.9)	639(65.3)	89.1	
		3개 이상	(1159)	0(0)	10(0.9)	54(4.7)	291(25.1)	804(69.4)	90.8	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	3(7.7)	12(30.8)	24(61.5)	88.5	3.576*
		1일	(1849)	6(0.3)	12(0.6)	118(6.4)	571(30.9)	1142(61.8)	88.3	
		2~3일	(1581)	8(0.5)	14(0.9)	78(4.9)	414(26.2)	1067(67.5)	89.8	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	10(3)	110(33.5)	207(63.1)	89.8	6.167**
		운영위원	(271)	4(1.5)	0(0)	3(1.1)	47(17.3)	217(80.1)	93.6	
		기타	(1101)	4(0.4)	3(0.3)	19(1.7)	357(32.4)	718(65.2)	90.5	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	0(0)	9(3)	96(31.7)	196(64.7)	89.9	3.032*
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	2(0.3)	12(2.1)	191(33)	369(63.8)	89.8	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	1(0.3)	5(1.3)	94(24.9)	274(72.7)	92.1	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	6(1.4)	133(30.1)	303(68.6)	91.8	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	2(1.2)	0(0)	7(4.2)	33(19.8)	125(74.9)	91.8	5.984**
		1주일 1~2회	(288)	1(0.3)	0(0)	5(1.7)	65(22.6)	217(75.3)	93.1	
		1개월 2~3회	(709)	3(0.4)	2(0.3)	11(1.6)	227(32)	466(65.7)	90.6	
분기별 1~2회		(485)	2(0.4)	1(0.2)	6(1.2)	164(33.8)	312(64.3)	90.4		
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	0(0)	3(5.9)	25(49)	22(43.1)	82.8		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (3) 전문성-서비스 신뢰도(전체)

전문성 중 서비스 신뢰도 <표 IV-2-2>는 100점 평균 91.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분을 제외한 모든 분석 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

&lt;표 IV-2-2&gt; 전문성-서비스 신뢰도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의 수준)	
전 체		(5169)	11(0.2)	8(0.2)	142(2.7)	1459(28.2)	3549(68.7)	91.2		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	2(0.1)	5(0.1)	109(3.1)	965(27.8)	2388(68.8)	91.3	.244	
	전문가(유관기관)	(1700)	9(0.5)	3(0.2)	33(1.9)	494(29.1)	1161(68.3)	91.1		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	1(0.1)	1(0.1)	28(4)	220(31.7)	445(64)	89.8	7,686**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	1(0.1)	31(3.1)	315(31.2)	664(65.7)	90.6	
		3~5년 미만	(577)	1(0.2)	1(0.2)	17(2.9)	156(27)	402(69.7)	91.5	
		5년 이상	(1186)	0(0)	2(0.2)	33(2.8)	274(23.1)	877(73.9)	92.7	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	1(0.2)	28(4.4)	226(35.5)	381(59.9)	88.8	11,910**
		2개	(979)	1(0.1)	1(0.1)	27(2.8)	275(28.1)	675(68.9)	91.4	
		3개 이상	(1159)	1(0.1)	3(0.3)	36(3.1)	281(24.2)	838(72.3)	92.1	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	2(5.1)	5(12.8)	32(82.1)	94.2	6,044**
		1일	(1849)	1(0.1)	3(0.2)	62(3.4)	560(30.3)	1223(66.1)	90.6	
		2~3일	(1581)	1(0.1)	2(0.1)	45(2.8)	400(25.3)	1133(71.7)	92.1	
유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	7(2.1)	107(32.6)	213(64.9)	90.5	4,200*	
	운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	1(0.4)	50(18.5)	215(79.3)	93.5		
	기타	(1101)	4(0.4)	2(0.2)	25(2.3)	337(30.6)	733(66.6)	90.7		
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	7(2.3)	102(33.7)	191(63)	89.5	4,264**
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	2(0.3)	16(2.8)	174(30.1)	382(66.1)	90.1	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	0(0)	5(1.3)	87(23.1)	282(74.8)	92.8	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	5(1.1)	131(29.6)	306(69.2)	92.0	
업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	1(0.6)	7(4.2)	30(18)	128(76.6)	92.4	5,511**	
	1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	3(1)	69(24)	214(74.3)	92.8		
	1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	0(0)	10(1.4)	219(30.9)	476(67.1)	91.0		
	분기별 1~2회	(485)	1(0.2)	1(0.2)	10(2.1)	154(31.8)	319(65.8)	90.7		
1년 1~2회이하	(51)	1(2)	1(2)	3(5.9)	22(43.1)	24(47.1)	82.8			

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(4) 책임성-건전한 원칙 노력도(전체)

책임성 중 건전한 원칙 노력도 <표 IV-2-3>는 100점 평균 91.3점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분과 이용자 특성 중 방문 빈도를 제외한 모든 분석변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-3> 책임성-건전한 원칙 노력도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(5169)	12(0.2)	11(0.2)	137(2.7)	1453(28.1)	3556(68.8)	91.3		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	1(0)	6(0.2)	94(2.7)	1023(29.5)	2345(67.6)	91.1	1,051	
	전문가(유관기관)	(1700)	11(0.6)	5(0.3)	43(2.5)	430(25.3)	1211(71.2)	91.5		
이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	1(0.1)	25(3.6)	230(33.1)	439(63.2)	89.8	4,705**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	1(0.1)	32(3.2)	308(30.5)	670(66.3)	90.7	
		3~5년 미만	(577)	0(0)	1(0.2)	13(2.3)	174(30.2)	389(67.4)	91.2	
		5년 이상	(1186)	1(0.1)	3(0.3)	24(2)	311(26.2)	847(71.4)	92.2	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	0(0)	18(2.8)	221(34.7)	397(62.4)	89.9	3,090*
		2개	(979)	0(0)	3(0.3)	28(2.9)	315(32.2)	633(64.7)	90.3	
		3개 이상	(1159)	1(0.1)	3(0.3)	36(3.1)	312(26.9)	807(69.6)	91.4	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	10(25.6)	28(71.8)	92.3	.583
		1일	(1849)	0(0)	3(0.2)	42(2.3)	580(31.4)	1224(66.2)	90.9	
		2~3일	(1581)	1(0.1)	3(0.2)	51(3.2)	433(27.4)	1093(69.1)	91.3	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	9(2.7)	100(30.5)	218(66.5)	90.7	4,679**
		운영위원	(271)	5(1.8)	0(0)	3(1.1)	38(14)	225(83)	94.1	
		기타	(1101)	5(0.5)	5(0.5)	31(2.8)	292(26.5)	768(69.8)	91.2	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	7(2.3)	9(30)	202(66.7)	90.4	4,345**
		1~3년 미만	(578)	6(1)	2(0.3)	18(3.1)	161(27.9)	391(67.6)	90.2	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	2(0.5)	9(2.4)	71(18.8)	292(77.5)	92.9	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	9(2)	107(24.2)	326(73.8)	92.9	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	2(1.2)	0(0)	7(4.2)	28(16.8)	130(77.8)	92.5	5,166**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	4(1.4)	62(21.5)	220(76.4)	93.2	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	0(0)	16(2.3)	186(26.2)	503(70.9)	91.8	
분기별 빈도	1~2회	(485)	2(0.4)	4(0.8)	13(2.7)	133(27.4)	333(68.7)	90.8		
	1년 1~2회이하	(51)	1(2)	1(2)	3(5.9)	21(41.2)	25(49)	83.3		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (5) 책임성-기관 청결 관리도(전체)

책임성 중 기관 청결 관리도 <표 IV-2-4>는 100점 평균 90.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답구분과 이용자 특성 중 방문 빈도, 유관기관 특성 중 유형을 제외한 모든 분석변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-4〉 책임성-기관 청결 관리도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전체		(5169)	13(0.3)	22(0.4)	180(3.5)	1482(28.7)	3472(67.2)	90.5		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	3(0.1)	20(0.6)	146(4.2)	983(28.3)	2317(66.8)	90.3	2.428	
	전문가(유관기관)	(1700)	10(0.6)	2(0.1)	34(2)	499(29.4)	1155(67.9)	91.0		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	8(1.2)	28(4)	223(32.1)	436(62.7)	89.1	5.679**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	6(0.6)	34(3.4)	306(30.3)	665(65.8)	90.3	
		3~5년 미만	(577)	1(0.2)	2(0.3)	36(6.2)	171(29.6)	367(63.6)	89.0	
		5년 이상	(1186)	2(0.2)	4(0.3)	48(4)	283(23.9)	849(71.6)	91.6	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	9(1.4)	39(6.1)	204(32.1)	384(60.4)	87.9	5.209**
		2개	(979)	1(0.1)	4(0.4)	36(3.7)	299(30.5)	639(65.3)	90.1	
		3개 이상	(1159)	2(0.2)	7(0.6)	59(5.1)	309(26.7)	782(67.5)	90.2	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	8(20.5)	30(76.9)	93.6	2.307
		1일	(1849)	1(0.1)	10(0.5)	70(3.8)	576(31.2)	1192(64.5)	89.9	
		2~3일	(1581)	2(0.1)	10(0.6)	75(4.7)	399(25.2)	1095(69.3)	90.7	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	3(0.9)	108(32.9)	216(65.9)	91.0	.399
		운영위원	(271)	5(1.8)	0(0)	1(0.4)	68(25.1)	197(72.7)	91.7	
		기타	(1101)	4(0.4)	2(0.2)	30(2.7)	323(29.3)	742(67.4)	90.8	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	0(0)	5(1.7)	110(36.3)	186(61.4)	89.4	5.610**
		1~3년 미만	(578)	5(0.9)	2(0.3)	15(2.6)	183(31.7)	373(64.5)	89.7	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	0(0)	8(2.1)	89(23.6)	277(73.5)	92.2	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	6(1.4)	117(26.5)	319(72.2)	92.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	0(0)	3(1.8)	37(22.2)	126(75.4)	93.0	5.543**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	3(1)	66(22.9)	217(75.3)	93.1	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	0(0)	13(1.8)	225(31.7)	467(65.9)	90.6	
분기별 1~2회		(485)	2(0.4)	2(0.4)	11(2.3)	150(30.9)	320(66)	90.4		
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	0(0)	4(7.8)	21(41.2)	25(49)	83.8		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(6) 투명성-운영 투명성 정도(전체)

투명성 중 운영 투명성 정도 <표 IV-2-5>는 100점 평균 88.9점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 방문 빈도를 제외한 모든 분석변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-5> 투명성-운영 투명성 정도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전체		(5169)	16(0.3)	15(0.3)	282(5.5)	1632(31.6)	3224(62.4)	88.9		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	3(0.1)	12(0.3)	222(6.4)	1136(32.7)	2096(60.4)	88.3	14.060**	
	전문개·유관기관	(1700)	13(0.8)	3(0.2)	60(3.5)	496(29.2)	1128(66.4)	90.0		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	1(0.1)	1(0.1)	48(6.9)	241(34.7)	404(58.1)	87.6	4.971**
		1~3년 미만	(1011)	1(0.1)	3(0.3)	73(7.2)	329(32.5)	605(59.8)	87.9	
		3~5년 미만	(577)	0(0)	2(0.3)	42(7.3)	214(37.1)	319(55.3)	86.8	
		5년 이상	(1186)	1(0.1)	6(0.5)	59(5)	352(29.7)	768(64.8)	89.6	
	프로 그램 수	1개	(636)	1(0.2)	0(0)	42(6.6)	255(40.1)	338(53.1)	86.5	3.838*
		2개	(979)	0(0)	7(0.7)	59(6)	341(34.8)	572(58.4)	87.7	
		3개 이상	(1159)	2(0.2)	5(0.4)	82(7.1)	336(29)	734(63.3)	88.7	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	3(7.7)	10(25.6)	26(66.7)	89.7	1.932
		1일	(1849)	2(0.1)	5(0.3)	120(6.5)	641(34.7)	1081(58.5)	87.8	
		2~3일	(1581)	1(0.1)	7(0.4)	99(6.3)	485(30.7)	989(62.6)	88.8	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	11(3.4)	113(34.5)	203(61.9)	89.4	5.452**
		운영위원	(271)	5(1.8)	0(0)	7(2.6)	42(15.5)	217(80.1)	93.0	
		기타	(1101)	7(0.6)	3(0.3)	42(3.8)	341(31)	708(64.3)	89.5	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	12(4)	109(36)	179(59.1)	88.1	4.823**
		1~3년 미만	(578)	8(1.4)	0(0)	22(3.8)	179(31)	369(63.8)	89.0	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	2(0.5)	10(2.7)	83(22)	279(74)	92.0	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	16(3.6)	125(28.3)	301(68.1)	91.1	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	2(1.2)	0(0)	6(3.6)	38(22.8)	121(72.5)	91.3	5.468**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	8(2.8)	66(22.9)	212(73.6)	92.2	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	1(0.1)	21(3)	217(30.6)	466(65.7)	90.2	
분기별 1~2회		(485)	4(0.8)	1(0.2)	21(4.3)	153(31.5)	306(63.1)	89.0		
	1년 1~2회이하	(51)	1(2)	1(2)	4(7.8)	22(43.1)	23(45.1)	81.9		

\*p<0.05, \*\*p<0.01



## (7) 투명성-공개와 공유 정도(전체)

투명성 중 공개와 공유 정도 <표 IV-2-6>는 100점 평균 87.9점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 방문 빈도를 제외한 모든 분석 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-6〉 투명성-공개와 공유 정도(전체)

전체, N=5,100, 단위: 명(%), 점(100점 평균)

구분	빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)		
전체	(5169)	18(0.3)	36(0.7)	323(6.2)	1682(32.5)	3110(60.2)	87.9			
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	6(0.2)	30(0.9)	251(7.2)	1171(33.8)	2011(58)	87.1	20.695**	
	전문가(유관기관)	(1700)	12(0.7)	6(0.4)	72(4.2)	511(30.1)	1099(64.6)	89.4		
이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	5(0.7)	50(7.2)	247(35.5)	393(56.5)	87.0	4.934**
		1~3년 미만	(1011)	5(0.5)	12(1.2)	86(8.5)	336(33.2)	572(56.6)	86.1	
		3~5년 미만	(577)	0(0)	6(1)	48(8.3)	206(35.7)	317(54.9)	86.1	
		5년 이상	(1186)	1(0.1)	7(0.6)	67(5.6)	382(32.2)	729(61.5)	88.6	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	6(0.9)	48(7.5)	256(40.3)	326(51.3)	85.5	3.002*
		2개	(979)	2(0.2)	13(1.3)	70(7.2)	325(33.2)	569(58.1)	86.9	
		3개 이상	(1159)	4(0.3)	11(0.9)	82(7.1)	364(31.4)	698(60.2)	87.6	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	2(5.1)	16(41)	21(53.8)	87.2	2.058
		1일	(1849)	1(0.1)	13(0.7)	145(7.8)	660(35.7)	1030(55.7)	86.6	
		2~3일	(1581)	5(0.3)	17(1.1)	104(6.6)	495(31.3)	960(60.7)	87.8	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	1(0.3)	12(3.7)	122(37.2)	192(58.5)	88.3	6.704**
		운영위원	(271)	5(1.8)	0(0)	6(2.2)	47(17.3)	213(78.6)	92.7	
		기타	(1101)	6(0.5)	5(0.5)	54(4.9)	342(31.1)	694(63)	88.9	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	0(0)	14(4.6)	117(38.6)	170(56.1)	87.4	3.908**
		1~3년 미만	(578)	7(1.2)	2(0.3)	29(5)	173(29.9)	367(63.5)	88.5	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	2(0.5)	9(2.4)	102(27.1)	261(69.2)	90.9	
		5년 이상	(442)	0(0)	2(0.5)	20(4.5)	119(26.9)	301(68.1)	90.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	2(1.2)	1(0.6)	7(4.2)	35(21)	122(73.1)	91.0	5.114**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	6(2.1)	71(24.7)	209(72.6)	92.1	
		1개월 2~3회	(709)	3(0.4)	3(0.4)	27(3.8)	238(33.6)	438(61.8)	89.0	
분기별 1~2회		(485)	4(0.8)	2(0.4)	26(5.4)	147(30.3)	306(63.1)	88.6		
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	0(0)	6(11.8)	20(39.2)	24(47.1)	82.4		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(8) 친밀성-따뜻한 느낌 정도(전체)

친밀성 중 따뜻한 느낌 정도 <표 IV-2-7>는 100점 평균 91.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 방문 빈도와 유관기관 특성 중 유형을 제외한 모든 분석변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다.

<표 IV-2-7> 친밀성-따뜻한 느낌 정도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(5169)	11(0.2)	31(0.6)	237(4.6)	1261(24.4)	3629(70.2)	91.0		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	1(0)	20(0.6)	159(4.6)	822(23.7)	2467(71.1)	91.3	6.252*	
	전문가(유관기관)	(1700)	10(0.6)	11(0.6)	78(4.6)	439(25.8)	1162(68.4)	90.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	0(0)	44(6.3)	177(25.5)	474(68.2)	90.5	8.048**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	7(0.7)	57(5.6)	255(25.2)	692(68.4)	90.4	
		3~5년 미만	(577)	1(0.2)	5(0.9)	27(4.7)	146(25.3)	398(69)	90.5	
		5년 이상	(1186)	0(0)	8(0.7)	31(2.6)	244(20.6)	903(76.1)	93.0	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	3(0.5)	38(6)	193(30.3)	402(63.2)	89.1	9.498**
		2개	(979)	0(0)	9(0.9)	49(5)	239(24.4)	682(69.7)	90.7	
		3개 이상	(1159)	1(0.1)	8(0.7)	45(3.9)	239(20.6)	866(74.7)	92.3	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	5(12.8)	33(84.6)	95.5	2.333
1일		(1849)	0(0)	7(0.4)	84(4.5)	478(25.9)	1280(69.2)	91.0		
2~3일		(1581)	1(0.1)	13(0.8)	74(4.7)	339(21.4)	1154(73)	91.6		
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	1(0.3)	20(6.1)	88(26.8)	218(66.5)	89.7	.437
		운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	9(3.3)	61(22.5)	196(72.3)	91.0	
		기타	(1101)	5(0.5)	9(0.8)	49(4.5)	290(26.3)	748(67.9)	90.1	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	2(0.7)	14(4.6)	101(33.3)	184(60.7)	88.2	3.382*
		1~3년 미만	(578)	5(0.9)	5(0.9)	25(4.3)	159(27.5)	384(66.4)	89.5	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	2(0.5)	15(4)	79(21)	278(73.7)	91.6	
		5년 이상	(442)	0(0)	2(0.5)	24(5.4)	100(22.6)	316(71.5)	91.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	2(1.2)	2(1.2)	9(5.4)	33(19.8)	121(72.5)	90.3	4.789**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	16(5.6)	54(18.8)	216(75)	91.8	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	3(0.4)	22(3.1)	196(27.6)	484(68.3)	90.7	
분기별 1~2회		(485)	1(0.2)	5(1)	25(5.2)	137(28.2)	317(65.4)	89.4		
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	1(2)	6(11.8)	19(37.3)	24(47.1)	81.4		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(9) 친밀성-지속적 관계 의향도(전체)

친밀성 중 지속적 관계 의향도 <표 IV-2-8>는 100점 평균 93.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분과 이용자 특성 중 방문 빈도를 제외한 모든 분석변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-8> 친밀성-지속적 관계 의향도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(5169)	11(0.2)	11(0.2)	117(2.3)	1137(22)	3893(75.3)	93.0		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	1(0)	5(0.1)	84(2.4)	776(22.4)	2603(75)	93.1	.237	
	전문개(유관기관)	(1700)	10(0.6)	6(0.4)	33(1.9)	361(21.2)	1290(75.9)	92.9		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	0(0)	23(3.3)	177(25.5)	495(71.2)	92.0	8.551**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	1(0.1)	26(2.6)	250(24.7)	734(72.6)	92.5	
		3~5년 미만	(577)	1(0.2)	3(0.5)	13(2.3)	138(23.9)	422(73.1)	92.3	
		5년 이상	(1186)	0(0)	1(0.1)	22(1.9)	211(17.8)	952(80.3)	94.6	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	1(0.2)	19(3)	185(29.1)	431(67.8)	91.1	10.463**
		2개	(979)	1(0.1)	2(0.2)	25(2.6)	228(23.3)	723(73.9)	92.7	
		3개 이상	(1159)	0(0)	2(0.2)	25(2.2)	222(19.2)	910(78.5)	94.0	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	6(15.4)	32(82.1)	94.9	2.727
1일		(1849)	1(0.1)	2(0.1)	43(2.3)	451(24.4)	1352(73.1)	92.6		
2~3일		(1581)	0(0)	3(0.2)	40(2.5)	319(20.2)	1219(77.1)	93.5		
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	11(3.4)	90(27.4)	226(68.9)	91.2	3.663*
		운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	1(0.4)	41(15.1)	224(82.7)	94.3	
		기타	(1101)	5(0.5)	5(0.5)	21(1.9)	230(20.9)	840(76.3)	93.0	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	10(3.3)	81(26.7)	209(69)	90.8	6.861**
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	5(0.9)	13(2.2)	134(23.2)	422(73)	91.7	
		3~5년 미만	(377)	4(1.1)	0(0)	3(0.8)	55(14.6)	315(83.6)	94.9	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	7(1.6)	91(20.6)	344(77.8)	94.1	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	1(0.6)	11(6.6)	25(15)	129(77.2)	91.9	6.837**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	4(1.4)	50(17.4)	232(80.6)	94.3	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	1(0.1)	4(0.6)	152(21.4)	548(77.3)	93.7	
		분기별 1~2회	(485)	2(0.4)	3(0.6)	10(2.1)	116(23.9)	354(73)	92.1	
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	1(2)	4(7.8)	18(35.3)	27(52.9)	83.8		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(10) 소통성-주민 의견 수렴도(전체)

소통성 중 주민 의견 수렴도 <표 IV-2-9>는 100점 평균 89.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 방문 빈도와 유관기관 특성 중 유형, 협력 개월을 제외한 모든 분석 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-9> 소통성-주민 의견 수렴도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(5169)	13(0.3)	32(0.6)	263(5.1)	1551(30)	3310(64)	89.2		
응답 구분	이용자(자원봉사자)	(3469)	3(0.1)	27(0.8)	212(6.1)	1110(32)	2117(61)	88.3	38,125**	
	전문개유관기관	(1700)	10(0.6)	5(0.3)	51(3)	441(25.9)	1193(70.2)	91.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	3(0.4)	51(7.3)	235(33.8)	406(58.4)	87.6	2,967*
		1~3년 미만	(1011)	1(0.1)	8(0.8)	71(7)	328(32.4)	603(59.6)	87.7	
		3~5년 미만	(577)	2(0.3)	4(0.7)	34(5.9)	193(33.4)	344(59.6)	87.8	
		5년 이상	(1186)	0(0)	12(1)	56(4.7)	354(29.8)	764(64.4)	89.4	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	3(0.5)	53(8.3)	230(36.2)	350(55)	86.4	3,945*
		2개	(979)	1(0.1)	12(1.2)	48(4.9)	312(31.9)	606(61.9)	88.6	
		3개 이상	(1159)	2(0.2)	12(1)	71(6.1)	345(29.8)	729(62.9)	88.6	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	3(7.7)	12(30.8)	24(61.5)	88.5	.337
		1일	(1849)	2(0.1)	11(0.6)	107(5.8)	628(34)	1101(59.5)	88.1	
		2~3일	(1581)	1(0.1)	16(1)	102(6.5)	470(29.7)	992(62.7)	88.5	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	10(3)	104(31.7)	213(64.9)	90.2	.848
		운영위원	(271)	5(1.8)	0(0)	6(2.2)	58(21.4)	202(74.5)	91.7	
		기타	(1101)	4(0.4)	5(0.5)	35(3.2)	279(25.3)	778(70.7)	91.4	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	0(0)	9(3)	94(31)	198(65.3)	90.1	2,102
		1~3년 미만	(578)	5(0.9)	3(0.5)	22(3.8)	148(25.6)	400(69.2)	90.4	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	1(0.3)	7(1.9)	86(22.8)	280(74.3)	92.4	
		5년 이상	(442)	0(0)	1(0.2)	13(2.9)	113(25.6)	315(71.3)	92.0	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	2(1.2)	5(3)	29(17.4)	130(77.8)	92.7	8,611**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	5(1.7)	61(21.2)	220(76.4)	93.1	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	1(0.1)	17(2.4)	187(26.4)	500(70.5)	91.5	
분기별 1~2회		(485)	2(0.4)	2(0.4)	19(3.9)	138(28.5)	324(66.8)	90.2		
	1년 1~2회이하	(51)	1(2)	0(0)	5(9.8)	26(51)	19(37.3)	80.4		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (11) 소통성-주민 의견 반영도(전체)

소통성 중 주민 의견 반영도 <표 IV-2-10>는 100점 평균 88.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다.

&lt;표 IV-2-10&gt; 소통성-주민 의견 반영도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전체		(5169)	11(0.2)	36(0.7)	333(6.4)	1631(31.6)	3158(61.1)	88.2		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	2(0.1)	31(0.9)	257(7.4)	1121(32.3)	2058(59.3)	87.5	16.860**	
	전문가(유관기관)	(1700)	9(0.5)	5(0.3)	76(4.5)	510(30)	1100(64.7)	89.5		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	3(0.4)	66(9.5)	233(33.5)	393(56.5)	86.5	2,213
		1~3년 미만	(1011)	1(0.1)	9(0.9)	79(7.8)	324(32)	598(59.1)	87.3	
		3~5년 미만	(577)	0(0)	5(0.9)	38(6.6)	210(36.4)	324(56.2)	87.0	
		5년 이상	(1186)	1(0.1)	14(1.2)	74(6.2)	354(29.8)	743(62.6)	88.5	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	5(0.8)	51(8)	234(36.8)	346(54.4)	86.2	1,448
		2개	(979)	0(0)	15(1.5)	66(6.7)	316(32.3)	582(59.4)	87.4	
		3개 이상	(1159)	2(0.2)	11(0.9)	89(7.7)	356(30.7)	701(60.5)	87.6	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	4(10.3)	10(25.6)	25(64.1)	88.5	.311
		1일	(1849)	1(0.1)	12(0.6)	142(7.7)	616(33.3)	1078(58.3)	87.3	
		2~3일	(1581)	1(0.1)	19(1.2)	111(7)	495(31.3)	955(60.4)	87.7	
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	17(5.2)	109(33.2)	201(61.3)	88.8	.423
		운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	6(2.2)	79(29.2)	181(66.8)	89.9	
		기타	(1101)	4(0.4)	4(0.4)	53(4.8)	322(29.2)	718(65.2)	89.7	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	16(5.3)	104(34.3)	180(59.4)	87.9	2,439
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	3(0.5)	28(4.8)	175(30.3)	368(63.7)	88.9	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	1(0.3)	13(3.4)	104(27.6)	256(67.9)	90.4	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	19(4.3)	127(28.7)	296(67)	90.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	0(0)	9(5.4)	30(18)	127(76)	92.2	9.662**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	9(3.1)	75(26)	202(70.1)	91.2	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	1(0.1)	28(3.9)	220(31)	456(64.3)	89.6	
분기별 1~2회		(485)	1(0.2)	3(0.6)	21(4.3)	164(33.8)	296(61)	88.7		
1년 1~2회이하		(51)	1(2)	1(2)	9(17.6)	21(41.2)	19(37.3)	77.5		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(12) 기여성-지역 발전 노력도(전체)

기여성 중 지역 발전 노력도 <표 IV-2-11>는 100점 평균 91.8점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분, 이용자 특성 중 방문 빈도, 유관기관 특성 중 유형을 제외한 나머지 분석변수에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다.

<표 IV-2-11> 기여성-지역 발전 노력도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전체		(5169)	12(0.2)	14(0.3)	162(3.1)	1273(24.6)	3708(71.7)	91.8		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	3(0.1)	9(0.3)	126(3.6)	875(25.2)	2456(70.8)	91.6	3.071	
	전문가(유관기관)	(1700)	9(0.5)	5(0.3)	36(2.1)	398(23.4)	1252(73.6)	92.3		
이용 자 특 성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	1(0.1)	37(5.3)	189(27.2)	468(67.3)	90.4	4.553**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	1(0.1)	38(3.8)	271(26.8)	701(69.3)	91.4	
		3~5년 미만	(577)	2(0.3)	1(0.2)	20(3.5)	155(26.9)	399(69.2)	91.1	
		5년 이상	(1186)	1(0.1)	6(0.5)	31(2.6)	260(21.9)	888(74.9)	92.8	
	프로 그램 수	1개	(636)	1(0.2)	1(0.2)	35(5.5)	192(30.2)	407(64)	89.4	8.550**
		2개	(979)	1(0.1)	4(0.4)	33(3.4)	260(26.6)	681(69.6)	91.3	
		3개 이상	(1159)	1(0.1)	4(0.3)	35(3)	268(23.1)	851(73.4)	92.4	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	7(17.9)	31(79.5)	94.2	2.247
1일		(1849)	3(0.2)	2(0.1)	66(3.6)	503(27.2)	1275(69)	91.2		
2~3일		(1581)	0(0)	7(0.4)	59(3.7)	365(23.1)	1150(72.7)	92.0		
유관 기관 특 성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	9(2.7)	91(27.7)	227(69.2)	91.4	2.762
		운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	3(1.1)	39(14.4)	224(82.7)	94.1	
		기타	(1101)	4(0.4)	4(0.4)	24(2.2)	268(24.3)	801(72.8)	92.2	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	1(0.3)	9(3)	83(27.4)	208(68.6)	90.8	5.318**
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	4(0.7)	14(2.4)	149(25.8)	407(70.4)	91.1	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	0(0)	7(1.9)	64(17)	303(80.4)	94.0	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	6(1.4)	102(23.1)	334(75.6)	93.6	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	1(0.6)	8(4.8)	24(14.4)	133(79.6)	93.0	3.737**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	2(0.7)	64(22.2)	220(76.4)	93.4	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	0(0)	14(2)	165(23.3)	526(74.2)	92.6	
		분기별 1~2회	(485)	1(0.2)	3(0.6)	9(1.9)	128(26.4)	344(70.9)	91.8	
		1년 1~2회이하	(51)	1(2)	1(2)	3(5.9)	17(33.3)	29(56.9)	85.3	

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (13) 기여성-지역 발전 기여도(전체)

기여성 중 지역발전 기여도 <표 IV-2-12>는 100점 평균 92.8점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 유관기관 특성 중 유형을 제외한 모든 분석변수에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

&lt;표 IV-2-12&gt; 기여성-지역 발전 기여도(전체)

전체, N=5,100, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

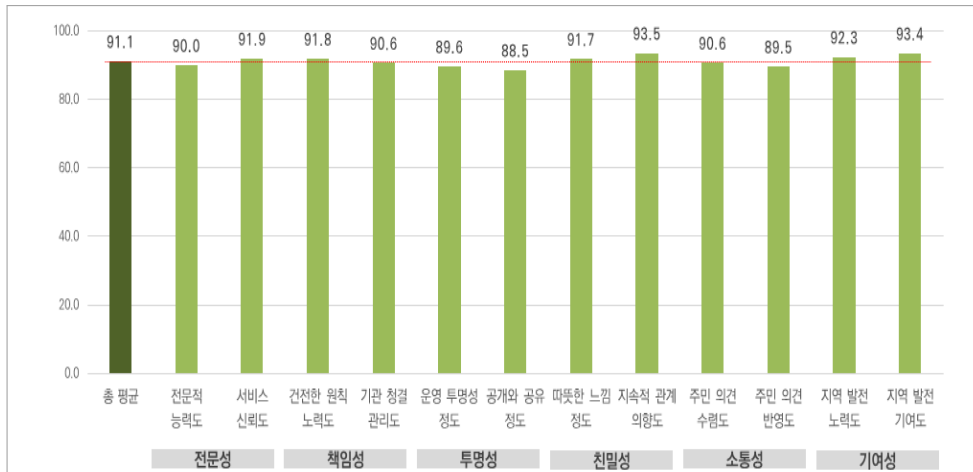
구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(5169)	10(0.2)	16(0.3)	105(2)	1189(23)	3849(74.5)	92.8		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(3469)	1(0)	11(0.3)	66(1.9)	788(22.7)	2603(75)	93.1	5.118*	
	전문가(유관기관)	(1700)	9(0.5)	5(0.3)	39(2.3)	401(23.6)	1246(73.3)	92.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(695)	0(0)	1(0.1)	19(2.7)	185(26.6)	490(70.5)	91.9	5.559**
		1~3년 미만	(1011)	0(0)	2(0.2)	19(1.9)	250(24.7)	740(73.2)	92.7	
		3~5년 미만	(577)	1(0.2)	2(0.3)	13(2.3)	127(22)	434(75.2)	92.9	
		5년 이상	(1186)	0(0)	6(0.5)	15(1.3)	226(19.1)	939(79.2)	94.2	
	프로 그램 수	1개	(636)	0(0)	3(0.5)	19(3)	183(28.8)	431(67.8)	91.0	11.508**
		2개	(979)	1(0.1)	6(0.6)	14(1.4)	237(24.2)	721(73.6)	92.7	
		3개 이상	(1159)	0(0)	2(0.2)	18(1.6)	236(20.4)	903(77.9)	94.0	
	방문 빈도	1일 미만	(39)	0(0)	0(0)	1(2.6)	4(10.3)	34(87.2)	96.2	5.375**
1일		(1849)	1(0.1)	6(0.3)	35(1.9)	464(25.1)	1343(72.6)	92.5		
2~3일		(1581)	0(0)	5(0.3)	30(1.9)	320(20.2)	1226(77.5)	93.8		
유관 기관 특성	유형	공무원	(328)	1(0.3)	0(0)	6(1.8)	91(27.7)	230(70.1)	91.8	1.753
		운영위원	(271)	4(1.5)	1(0.4)	6(2.2)	37(13.7)	223(82.3)	93.7	
		기타	(1101)	4(0.4)	4(0.4)	27(2.5)	273(24.8)	793(72)	91.9	
	협력 개월	1년 미만	(303)	2(0.7)	0(0)	9(3)	86(28.4)	206(68)	90.8	4.002**
		1~3년 미만	(578)	4(0.7)	5(0.9)	17(2.9)	139(24)	413(71.5)	91.2	
		3~5년 미만	(377)	3(0.8)	0(0)	6(1.6)	74(19.6)	294(78)	93.5	
		5년 이상	(442)	0(0)	0(0)	7(1.6)	102(23.1)	333(75.3)	93.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(167)	1(0.6)	1(0.6)	6(3.6)	26(15.6)	133(79.6)	93.3	5.361**
		1주일 1~2회	(288)	2(0.7)	0(0)	3(1)	61(21.2)	222(77.1)	93.5	
		1개월 2~3회	(709)	4(0.6)	1(0.1)	8(1.1)	168(23.7)	528(74.5)	92.8	
		분기별 1~2회	(485)	1(0.2)	3(0.6)	17(3.5)	129(26.6)	335(69.1)	90.9	
		1년 1~2회이하	(51)	1(2)	0(0)	5(9.8)	17(33.3)	28(54.9)	84.8	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

## 2) 사회복지관 평판지수 분석

### (1) 사회복지관 평판지수(종합)

사회복지관 응답자(N=2,953)를 대상으로 평판지수 12문항의 100점 평균 [그림 IV-2-2]을 살펴본 결과, 총 평균은 91.1점으로 나타났다. 친밀성 중 지속적 관계 의향도가 93.5점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 기여성 중 지역발전 기여도 93.4점, 기여성 중 지역발전노력도 92.3점, 전문성 중 서비스 신뢰도 91.9점, 책임성 중 건전한 원칙 노력도 91.8점 등의 순으로 조사되었다.



[그림 IV-2-2] 사회복지시설 평판지수(사회복지관)



(2) 전문성-전문적 능력도(사회복지관)

사회복지관의 전문성 중 전문적 능력도 <표 IV-2-13>는 100점 평균 90.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분별, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 방문 빈도, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-13> 전문성-전문적 능력도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분	빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)		
전 체	(2953)	20(0.7)	14(0.5)	118(4)	829(28.1)	1972(66.8)	90.0			
응답 구분										
이용자(+자원봉사자)	(1983)	14(0.7)	13(0.7)	101(5.1)	533(26.9)	1322(66.7)	89.5	3.868*		
전문가(유관기관)	(970)	6(0.6)	1(0.1)	17(1.8)	296(30.5)	650(67)	90.8			
세부 유형										
사회	임대	(877)	6(0.2)	2(0.1)	35(1.2)	257(8.7)	577(19.5)	89.8	.076	
	비임대	(2076)	14(0.5)	12(0.4)	83(2.8)	572(19.4)	1395(47.2)	90.0		
이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	4(0.9)	4(0.9)	37(8.4)	135(30.7)	260(59.1)	86.5	8.300**
		1~3년 미만	(600)	4(0.7)	1(0.2)	33(5.5)	178(29.7)	384(64)	89.0	
		3~5년 미만	(318)	3(0.9)	1(0.3)	11(3.5)	85(26.7)	218(68.6)	90.4	
		5년 이상	(625)	3(0.5)	7(1.1)	20(3.2)	135(21.6)	460(73.6)	91.7	
프로그램 수	1개	(495)	7(1.4)	7(1.4)	38(7.7)	168(33.9)	275(55.6)	85.2	22.713**	
	2개	(603)	7(1.2)	2(0.3)	23(3.8)	149(24.7)	422(70)	90.5		
	3개 이상	(490)	0(0)	4(0.8)	16(3.3)	106(21.6)	364(74.3)	92.4		
방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	7(50)	6(42.9)	83.9	4.647**	
	1일	(1169)	6(0.5)	9(0.8)	69(5.9)	340(29.1)	745(63.7)	88.7		
	2~3일	(800)	8(1)	4(0.5)	31(3.9)	186(23.3)	571(71.4)	90.9		
유관기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	7(3.6)	64(33)	122(62.9)	89.4	2.605
		운영위원	(154)	3(1.9)	0(0)	1(0.6)	29(18.8)	121(78.6)	93.0	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	9(1.4)	203(32.6)	407(65.4)	90.7	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	0(0)	6(3.3)	53(29.4)	120(66.7)	90.4	1.635
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	9(2.8)	108(33)	207(63.3)	89.5	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	0(0)	57(27.1)	150(71.4)	91.8	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	2(0.8)	78(30.8)	173(68.4)	91.9	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	19(21.8)	63(72.4)	91.1	3.260*
1주일 1~2회		(165)	1(0.6)	0(0)	2(1.2)	33(20)	129(78.2)	93.8		
1개월 2~3회		(438)	2(0.5)	1(0.2)	6(1.4)	145(33.1)	284(64.8)	90.4		
분기별 1~2회		(251)	2(0.8)	0(0)	3(1.2)	85(33.9)	161(64.1)	90.1		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	0(0)	2(6.9)	14(48.3)	13(44.8)	84.5		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

### (3) 전문성-서비스 신뢰도(사회복지관)

전문성 중 서비스 신뢰도 <표 IV-2-14>는 100점 평균 91.2점으로 나타났다. 일원 배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분을 제외한 모든 분석 변수별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-14> 전문성-서비스 신뢰도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	7(0.2)	3(0.1)	61(2.1)	799(27.1)	2083(70.5)	91.9		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	2(0.1)	18(0.6)	248(8.4)	607(20.6)	91.5	1,000
		비임대	(2076)	5(0.2)	1(0)	43(1.5)	551(18.7)	1476(50)	92.1	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	1(0.1)	1(0.1)	45(2.3)	509(25.7)	1427(72)	92.4	7,259**
	전문가(유관기관)		(970)	6(0.6)	2(0.2)	16(1.6)	290(29.9)	656(67.6)	90.9	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	0(0)	14(3.2)	142(32.3)	284(64.5)	90.3	9,215**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	0(0)	15(2.5)	171(28.5)	414(69)	91.6	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	0(0)	6(1.9)	77(24.2)	234(73.6)	92.7	
		5년 이상	(625)	0(0)	1(0.2)	10(1.6)	119(19)	495(79.2)	94.3	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	0(0)	18(3.6)	177(35.8)	300(60.6)	89.2	21,715**
		2개	(603)	1(0.2)	0(0)	10(1.7)	148(24.5)	444(73.6)	92.9	
		3개 이상	(490)	0(0)	1(0.2)	8(1.6)	89(18.2)	392(80)	94.5	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	2(14.3)	11(78.6)	92.9	8,642**
		1일	(1169)	1(0.1)	1(0.1)	29(2.5)	339(29)	799(68.3)	91.4	
		2~3일	(800)	0(0)	0(0)	15(1.9)	168(21)	617(77.1)	93.8	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	4(2.1)	66(34)	123(63.4)	90.0	2,926
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	0(0)	25(16.2)	125(81.2)	93.5	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	12(1.9)	199(32)	408(65.6)	90.6	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	4(2.2)	63(35)	111(61.7)	89.2	2,570
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	9(2.8)	101(30.9)	214(65.4)	90.1	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	0(0)	49(23.3)	158(75.2)	92.7	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	3(1.2)	77(30.4)	173(68.4)	91.8	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	3(3.4)	19(21.8)	64(73.6)	91.7	3,321**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	2(1.2)	37(22.4)	124(75.2)	92.6	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	5(1.1)	145(33.1)	286(65.3)	90.7	
분기별 1~2회		(251)	1(0.4)	1(0.4)	4(1.6)	75(29.9)	170(67.7)	91.0		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	1(3.4)	2(6.9)	14(48.3)	12(41.4)	81.9		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (4) 책임성-건전한 원칙 노력도(사회복지관)

사회복지관의 책임성 중 건전한 원칙 노력도 <표 IV-2-15>는 100점 평균 91.8점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-15〉 책임성-건전한 원칙 노력도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	7(0.2)	6(0.2)	59(2)	804(27.2)	2077(70.3)	91.8		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	2(0.1)	22(0.7)	237(8)	614(20.8)	91.6	.304
		비임대	(2076)	5(0.2)	4(0.1)	37(1.3)	567(19.2)	1463(49.5)	91.9	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	0(0)	5(0.3)	38(1.9)	557(28.1)	1383(69.7)	91.8	.021
	전문가(유관기관)		(970)	7(0.7)	1(0.1)	21(2.2)	247(25.5)	694(71.5)	91.8	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	1(0.2)	11(2.5)	149(33.9)	279(63.4)	90.1	6.095**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	1(0.2)	15(2.5)	173(28.8)	411(68.5)	91.4	
		3~5년 미만	(318)	0(0)	1(0.3)	5(1.6)	92(28.9)	220(69.2)	91.8	
		5년 이상	(625)	0(0)	2(0.3)	7(1.1)	143(22.9)	473(75.7)	93.5	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	0(0)	14(2.8)	172(34.7)	309(62.4)	89.9	5.897**
		2개	(603)	0(0)	3(0.5)	10(1.7)	175(29)	415(68.8)	91.5	
		3개 이상	(490)	0(0)	2(0.4)	9(1.8)	117(23.9)	362(73.9)	92.8	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	3(21.4)	11(78.6)	94.6	2.945
		1일	(1169)	0(0)	3(0.3)	20(1.7)	360(30.8)	786(67.2)	91.3	
		2~3일	(800)	0(0)	2(0.3)	18(2.3)	194(24.3)	586(73.3)	92.6	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	6(3.1)	58(29.9)	129(66.5)	90.5	2.773
		운영위원	(154)	4(2.6)	0(0)	1(0.6)	18(11.7)	131(85.1)	94.2	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	14(2.3)	171(27.5)	434(69.8)	91.6	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	3(1.7)	53(29.4)	122(67.8)	90.8	2.024
		1~3년 미만	(327)	3(0.9)	0(0)	12(3.7)	88(26.9)	224(68.5)	90.5	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	2(1)	42(20)	163(77.6)	93.1	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	4(1.6)	64(25.3)	185(73.1)	92.9	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	17(19.5)	65(74.7)	91.7	3.197*
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	2(1.2)	32(19.4)	129(78.2)	93.3	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	8(1.8)	116(26.5)	312(71.2)	92.0	
분기별 1~2회		(251)	2(0.8)	0(0)	6(2.4)	67(26.7)	176(70.1)	91.3		
	1년 1~2회이하	(29)	0(0)	1(3.4)	1(3.4)	15(51.7)	12(41.4)	82.8		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(5) 책임성-기관 청결 관리도(사회복지관)

사회복지관의 책임성 중 기관 청결 관리도 <표 IV-2-16>는 100점 평균 90.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 방문 빈도, 유관기관 특성 중 협력 개월, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-16> 책임성-기관 청결 관리도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	9(0.3)	15(0.5)	89(3)	852(28.9)	1988(67.3)	90.6		
세부 유형	사회								1,001	
	임대	(877)	3(0.1)	0(0)	20(0.7)	263(8.9)	591(20)	91.0		
	비임대	(2076)	6(0.2)	15(0.5)	69(2.3)	589(19.9)	1397(47.3)	90.4		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(970)	7(0.7)	0(0)	17(1.8)	294(30.3)	652(67.2)	90.5	.339	
	전문가(유관기관)	(2953)	9(0.3)	15(0.5)	89(3)	852(28.9)	1988(67.3)	90.8		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	7(1.6)	19(4.3)	149(33.9)	265(60.2)	88.2	7.037**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	3(0.5)	15(2.5)	188(31.3)	394(65.7)	90.5	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	2(0.6)	17(5.3)	86(27)	212(66.7)	89.8	
		5년 이상	(625)	1(0.2)	3(0.5)	21(3.4)	135(21.6)	465(74.4)	92.4	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	8(1.6)	31(6.3)	158(31.9)	298(60.2)	87.7	7.036**
		2개	(603)	1(0.2)	3(0.5)	22(3.6)	179(29.7)	398(66)	90.2	
		3개 이상	(490)	1(0.2)	4(0.8)	14(2.9)	126(25.7)	345(70.4)	91.3	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	0(0)	13(92.9)	96.4	4.036*
		1일	(1169)	1(0.1)	9(0.8)	47(4)	354(30.3)	758(64.8)	89.8	
		2~3일	(800)	1(0.1)	6(0.8)	24(3)	204(25.5)	565(70.6)	91.4	
	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	3(1.5)	63(32.5)	127(65.5)	90.6	.037
		운영위원	(154)	4(2.6)	0(0)	1(0.6)	39(25.3)	110(71.4)	90.8	
기타		(622)	2(0.3)	0(0)	13(2.1)	192(30.9)	415(66.7)	90.9		
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	0(0)	4(2.2)	67(37.2)	108(60)	89.0	2.923*
		1~3년 미만	(327)	3(0.9)	0(0)	7(2.1)	107(32.7)	210(64.2)	89.8	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	3(1.4)	52(24.8)	152(72.4)	91.7	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	3(1.2)	68(26.9)	182(71.9)	92.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	2(2.3)	21(24.1)	63(72.4)	91.7	3.303*
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	0(0)	39(23.6)	124(75.2)	92.9	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	7(1.6)	136(31.1)	293(66.9)	91.0	
		분기별 1~2회	(251)	2(0.8)	0(0)	4(1.6)	86(34.3)	159(63.3)	89.8	
	1년 1~2회이하	(29)	0(0)	0(0)	4(13.8)	12(41.4)	13(44.8)	82.8		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (6) 투명성-운영 투명성 정도(사회복지관)

사회복지관의 투명성 중 운영 투명성 정도 <표 IV-2-17>는 100점 평균 89.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분별, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 협력 개월, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-17〉 투명성-운영 투명성 정도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	9(0.3)	8(0.3)	132(4.5)	908(30.7)	1896(64.2)	89.6		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	3(0.1)	45(1.5)	276(9.3)	551(18.7)	89.1	1,232
		비임대	(2076)	7(0.2)	5(0.2)	87(2.9)	632(21.4)	1345(45.5)	89.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	2(0.1)	7(0.4)	99(5)	635(32)	1240(62.5)	89.1	4,798*
	전문가(유관기관)		(970)	7(0.7)	1(0.1)	33(3.4)	273(28.1)	656(67.6)	90.5	
이용 자 특성	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	4(28.6)	9(64.3)	89.3	1,444
		1일	(1169)	1(0.1)	3(0.3)	64(5.5)	390(33.4)	711(60.8)	88.6	
		2~3일	(800)	1(0.1)	4(0.5)	34(4.3)	241(30.1)	520(65)	89.8	
	이용 개월	1년 미만	(440)	1(0.2)	1(0.2)	22(5)	155(35.2)	261(59.3)	88.3	4,196**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	2(0.3)	38(6.3)	187(31.2)	373(62.2)	88.8	
		3~5년 미만	(318)	0(0)	2(0.6)	19(6)	114(35.8)	183(57.5)	87.6	
		5년 이상	(625)	1(0.2)	2(0.3)	20(3.2)	179(28.6)	423(67.7)	90.8	
	프로 그램 수	1개	(495)	1(0.2)	0(0)	29(5.9)	201(40.6)	264(53.3)	86.7	7,977**
		2개	(603)	0(0)	5(0.8)	31(5.1)	189(31.3)	378(62.7)	89.0	
		3개 이상	(490)	1(0.2)	2(0.4)	21(4.3)	131(26.7)	335(68.4)	90.7	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	7(3.6)	67(34.5)	119(61.3)	89.1	2,868
		운영위원	(154)	4(2.6)	0(0)	4(2.6)	19(12.3)	127(82.5)	93.0	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	22(3.5)	187(30.1)	410(65.9)	90.3	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	9(5)	64(35.6)	105(58.3)	87.6	4,103**
		1~3년 미만	(327)	3(0.9)	0(0)	12(3.7)	98(30)	214(65.4)	89.8	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	2(1)	44(21)	161(76.7)	92.9	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	10(4)	67(26.5)	176(69.6)	91.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	19(21.8)	63(72.4)	91.1	3,665**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	3(1.8)	33(20)	127(77)	92.9	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	12(2.7)	130(29.7)	294(67.1)	90.8	
분기별 1~2회		(251)	2(0.8)	0(0)	12(4.8)	77(30.7)	160(63.7)	89.1		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	1(3.4)	2(6.9)	14(48.3)	12(41.4)	81.9		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(7) 투명성-공개와 공유 정도(사회복지관)

사회복지관의 투명성 중 공개와 공유 정도 <표 IV-2-18>는 100점 평균 88.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 유형, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-18> 투명성-공개와 공유 정도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의 수준)	
전 체		(2953)	9(0.3)	20(0.7)	171(5.8)	920(31.2)	1833(62.1)	88.5		
세부 유형	사회								.081	
	임대	(877)	4(0.1)	4(0.1)	55(1.9)	270(9.1)	544(18.4)	88.4		
	비임대	(2076)	5(0.2)	16(0.5)	116(3.9)	650(22)	1289(43.7)	88.6		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(1983)	2(0.1)	18(0.9)	123(6.2)	636(32.1)	1204(60.7)	88.1	3,580	
	전문가(유관기관)	(970)	7(0.7)	2(0.2)	48(4.9)	284(29.3)	629(64.8)	89.3		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	4(0.9)	22(5)	165(37.5)	249(56.6)	87.4	5,609**
		1~3년 미만	(600)	2(0.3)	7(1.2)	54(9)	179(29.8)	358(59.7)	86.8	
		3~5년 미만	(318)	0(0)	5(1.6)	22(6.9)	106(33.3)	185(58.2)	87.0	
		5년 이상	(625)	0(0)	2(0.3)	25(4)	186(29.8)	412(65.9)	90.3	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	5(1)	35(7.1)	199(40.2)	256(51.7)	85.7	6,562**
		2개	(603)	1(0.2)	9(1.5)	38(6.3)	183(30.3)	372(61.7)	88.0	
		3개 이상	(490)	1(0.2)	4(0.8)	30(6.1)	129(26.3)	326(66.5)	89.5	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	6(42.9)	7(50)	85.7	.705
		1일	(1169)	0(0)	7(0.6)	78(6.7)	394(33.7)	690(59)	87.8	
		2~3일	(800)	2(0.3)	11(1.4)	44(5.5)	236(29.5)	507(63.4)	88.6	
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	0(0)	10(5.6)	71(39.4)	98(54.4)	86.8	2,392
		1~3년 미만	(327)	3(0.9)	1(0.3)	18(5.5)	93(28.4)	212(64.8)	89.0	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	5(2.4)	53(25.2)	149(71)	91.1	
		5년 이상	(253)	0(0)	1(0.4)	15(5.9)	67(26.5)	170(67.2)	90.1	
	유형	공무원	(194)	1(0.5)	1(0.5)	8(4.1)	76(39.2)	108(55.7)	87.2	4,433*
		운영위원	(154)	4(2.6)	0(0)	4(2.6)	22(14.3)	124(80.5)	92.5	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	36(5.8)	186(29.9)	397(63.8)	89.2	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	19(21.8)	63(72.4)	91.1	3,421**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	3(1.8)	36(21.8)	124(75.2)	92.4	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	1(0.2)	20(4.6)	146(33.3)	269(61.4)	88.8	
분기별 1~2회		(251)	2(0.8)	1(0.4)	15(6)	74(29.5)	159(63.3)	88.6		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	0(0)	6(20.7)	9(31)	14(48.3)	81.9		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (8) 친밀성-따뜻한 느낌 정도(사회복지관)

사회복지관의 친밀성 중 따뜻한 느낌 정도 <IV-2-19>는 100점 평균 91.8점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분별, 이용자특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-19〉 친밀성-따뜻한 느낌 정도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의 수준)	
전 체		(2953)	6(0.2)	16(0.5)	117(4)	669(22.7)	2145(72.6)	91.8		
세부 유형	사회	임대	(877)	1(0)	3(0.1)	35(1.2)	184(6.2)	654(22.1)	92.4	2,311
		비임대	(2076)	5(0.2)	13(0.4)	82(2.8)	485(16.4)	1491(50.5)	91.5	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	0(0)	11(0.6)	78(3.9)	434(21.9)	1460(73.6)	92.2	4,330*
	전문가(유관기관)		(970)	6(0.6)	5(0.5)	39(4)	235(24.2)	685(70.6)	90.9	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	0(0)	25(5.7)	103(23.4)	312(70.9)	91.3	5,371**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	3(0.5)	28(4.7)	144(24)	425(70.8)	91.3	
		3~5년 미만	(318)	0(0)	3(0.9)	12(3.8)	79(24.8)	224(70.4)	91.2	
		5년 이상	(625)	0(0)	5(0.8)	13(2.1)	108(17.3)	499(79.8)	94.0	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	2(0.4)	32(6.5)	139(28.1)	322(65.1)	89.4	11,861**
		2개	(603)	0(0)	6(1)	21(3.5)	136(22.6)	440(73)	91.9	
		3개 이상	(490)	0(0)	3(0.6)	14(2.9)	81(16.5)	392(80)	94.0	
방문 빈도	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	2(14.3)	12(85.7)	96.4	1,290
		1일	(1169)	0(0)	2(0.2)	49(4.2)	279(23.9)	839(71.8)	91.8	
		2~3일	(800)	0(0)	9(1.1)	29(3.6)	153(19.1)	609(76.1)	92.6	
유형	유형	공무원	(194)	1(0.5)	1(0.5)	11(5.7)	50(25.8)	131(67.5)	89.8	.617
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	3(1.9)	31(20.1)	116(75.3)	91.6	
		기타	(622)	2(0.3)	3(0.5)	25(4)	154(24.8)	438(70.4)	91.1	
협력 개월	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	2(1.1)	10(5.6)	54(30)	113(62.8)	88.3	1,991
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	2(0.6)	10(3.1)	81(24.8)	232(70.9)	91.2	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	7(3.3)	42(20)	158(75.2)	91.9	
		5년 이상	(253)	0(0)	1(0.4)	12(4.7)	58(22.9)	182(71.9)	91.6	
유관 기관 특성	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	1(1.1)	6(6.9)	16(18.4)	63(72.4)	89.9	3,790**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	7(4.2)	28(17)	128(77.6)	92.4	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	1(0.2)	13(3)	114(26)	308(70.3)	91.4	
		분기별 1~2회	(251)	1(0.4)	2(0.8)	9(3.6)	65(25.9)	174(69.3)	90.7	
		1년 1~2회이하	(29)	0(0)	1(3.4)	4(13.8)	12(41.4)	12(41.4)	80.2	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(9) 친밀성-지속적 관계 의향도(사회복지관)

사회복지관의 친밀성 중 지속적 관계 의향도 <IV-2-20>는 100점 평균 93.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 방문 빈도, 유관기관 특성 중 협력 개월, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-20> 친밀성-지속적 관계 의향도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의 수준)	
전 체		(2953)	7(0.2)	3(0.1)	49(1.7)	636(21.5)	2258(76.5)	93.5		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	2(0.1)	12(0.4)	182(6.2)	679(23)	93.7	.501
		비임대	(2076)	5(0.2)	1(0)	37(1.3)	454(15.4)	1579(53.5)	93.4	
응 구분	이용자(+자원봉사자)	(1983)	1(0.1)	1(0.1)	32(1.6)	429(21.6)	1520(76.7)	93.7	1.854	
	전문가(유관기관)	(970)	6(0.6)	2(0.2)	17(1.8)	207(21.3)	738(76.1)	93.0		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	0(0)	7(1.6)	121(27.5)	312(70.9)	92.3	4.907**
		1~3년 미만	(600)	0(0)	0(0)	13(2.2)	134(22.3)	453(75.5)	93.3	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	0(0)	5(1.6)	68(21.4)	244(76.7)	93.6	
		5년 이상	(625)	0(0)	1(0.2)	7(1.1)	106(17)	511(81.8)	95.1	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	0(0)	11(2.2)	145(29.3)	339(68.5)	91.6	13.538**
		2개	(603)	1(0.2)	1(0.2)	10(1.7)	130(21.6)	461(76.5)	93.5	
		3개 이상	(490)	0(0)	0(0)	5(1)	77(15.7)	408(83.3)	95.6	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	4(28.6)	10(71.4)	92.9	4.036*
		1일	(1169)	1(0.1)	0(0)	18(1.5)	284(24.3)	866(74.1)	93.1	
		2~3일	(800)	0(0)	1(0.1)	14(1.8)	141(17.6)	644(80.5)	94.6	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	7(3.6)	48(24.7)	138(71.1)	91.5	1.390
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	0(0)	26(16.9)	124(80.5)	93.3	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	10(1.6)	133(21.4)	476(76.5)	93.4	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	7(3.9)	47(26.1)	124(68.9)	90.6	3.172*
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	7(2.1)	72(22)	245(74.9)	92.6	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	1(0.5)	32(15.2)	174(82.9)	94.5	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	2(0.8)	56(22.1)	195(77.1)	94.1	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	7(8)	14(16.1)	65(74.7)	90.8	5.564**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	1(0.6)	28(17)	134(81.2)	94.2	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	3(0.7)	89(20.3)	344(78.5)	94.1	
분기별 1~2회		(251)	1(0.4)	1(0.4)	4(1.6)	63(25.1)	182(72.5)	92.2		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	1(3.4)	2(6.9)	13(44.8)	13(44.8)	82.8		

\*p<0.05, \*\*p<0.01



## (10) 소통성-주민 의견 수렴도(사회복지관)

사회복지관의 소통성 중 주민 의견 수렴도 <표 IV-2-21>는 100점 평균 90.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분별, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-21〉 소통성-주민 의견 수렴도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	8(0.3)	12(0.4)	114(3.9)	810(27.4)	2009(68)	90.6		
세부 유형	사회	임대	(877)	3(0.1)	1(0)	33(1.1)	255(8.6)	585(19.8)	90.4	.250
		비임대	(2076)	5(0.2)	11(0.4)	81(2.7)	555(18.8)	1424(48.2)	90.7	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	1(0.1)	12(0.6)	89(4.5)	582(29.3)	1299(65.5)	89.9	13.737**
	전문가(유관기관)		(970)	7(0.7)	0(0)	25(2.6)	228(23.5)	710(73.2)	92.1	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	2(0.5)	21(4.8)	155(35.2)	262(59.5)	88.5	3.199*
		1~3년 미만	(600)	0(0)	4(0.7)	33(5.5)	172(28.7)	391(65.2)	89.6	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	1(0.3)	12(3.8)	99(31.1)	205(64.5)	89.8	
		5년 이상	(625)	0(0)	5(0.8)	23(3.7)	156(25)	441(70.6)	91.3	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	1(0.2)	33(6.7)	176(35.6)	285(57.6)	87.6	6.652**
		2개	(603)	1(0.2)	6(1)	21(3.5)	170(28.2)	405(67.2)	90.3	
		3개 이상	(490)	0(0)	5(1)	19(3.9)	123(25.1)	343(70)	91.0	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	7(50)	7(50)	87.5	.415
		1일	(1169)	1(0.1)	4(0.3)	48(4.1)	368(31.5)	748(64)	89.7	
		2~3일	(800)	0(0)	8(1)	41(5.1)	207(25.9)	544(68)	90.2	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	7(3.6)	56(28.9)	130(67)	90.5	1.501
		운영위원	(154)	4(2.6)	0(0)	2(1.3)	27(17.5)	121(78.6)	92.4	
		기타	(622)	2(0.3)	0(0)	16(2.6)	145(23.3)	459(73.8)	92.6	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	0(0)	5(2.8)	53(29.4)	121(67.2)	90.7	1.421
		1~3년 미만	(327)	3(0.9)	0(0)	11(3.4)	77(23.5)	236(72.2)	91.5	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	1(0.5)	42(20)	164(78.1)	93.3	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	8(3.2)	56(22.1)	189(74.7)	92.9	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	3(3.4)	17(19.5)	66(75.9)	92.2	4.517**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	2(1.2)	31(18.8)	130(78.8)	93.5	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	11(2.5)	102(23.3)	323(73.7)	92.5	
분기별 1~2회		(251)	2(0.8)	0(0)	6(2.4)	62(24.7)	181(72.1)	91.8		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	0(0)	3(10.3)	16(55.2)	10(34.5)	81.0		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(11) 소통성-주민 의견 반영도(사회복지관)

사회복지관의 소통성 중 주민 의견 반영도 <표 IV-2-22>는 100점 평균 89.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분별, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-22> 소통성-주민 의견 반영도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	7(0.2)	16(0.5)	150(5.1)	860(29.1)	1920(65)	89.5		
세부 유형	사회	임대	(877)	1(0)	3(0.1)	42(1.4)	271(9.2)	560(19)	89.5	.003
		비임대	(2076)	6(0.2)	13(0.4)	108(3.7)	589(19.9)	1360(46.1)	89.6	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)		(1983)	1(0.1)	14(0.7)	108(5.4)	605(30.5)	1255(63.3)	89.1	5.183*
	전문가(유관기관)		(970)	6(0.6)	2(0.2)	42(4.3)	255(26.3)	665(68.6)	90.5	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	2(0.5)	32(7.3)	147(33.4)	259(58.9)	87.7	3.010*
		1~3년 미만	(600)	0(0)	4(0.7)	36(6)	185(30.8)	375(62.5)	88.8	
		3~5년 미만	(318)	0(0)	3(0.9)	13(4.1)	109(34.3)	193(60.7)	88.7	
		5년 이상	(625)	1(0.2)	5(0.8)	27(4.3)	164(26.2)	428(68.5)	90.5	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	3(0.6)	36(7.3)	180(36.4)	276(55.8)	86.8	5.345**
		2개	(603)	0(0)	9(1.5)	27(4.5)	180(29.9)	387(64.2)	89.2	
		3개 이상	(490)	1(0.2)	2(0.4)	25(5.1)	135(27.6)	327(66.7)	90.1	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	1(7.1)	6(42.9)	7(50)	85.7	.408
		1일	(1169)	0(0)	5(0.4)	64(5.5)	361(30.9)	739(63.2)	89.2	
		2~3일	(800)	1(0.1)	9(1.1)	43(5.4)	238(29.8)	509(63.6)	88.9	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	9(4.6)	61(31.4)	123(63.4)	89.3	.671
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	3(1.9)	35(22.7)	112(72.7)	90.9	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	30(4.8)	159(25.6)	430(69.1)	90.8	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	7(3.9)	60(33.3)	111(61.7)	88.8	1,203
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	16(4.9)	85(26)	223(68.2)	90.2	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	6(2.9)	48(22.9)	153(72.9)	91.4	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	13(5.1)	62(24.5)	178(70.4)	91.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	16(18.4)	66(75.9)	92.0	6,266**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	2(1.2)	39(23.6)	122(73.9)	92.3	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	19(4.3)	117(26.7)	300(68.5)	90.7	
분기별 1~2회		(251)	1(0.4)	1(0.4)	12(4.8)	69(27.5)	168(66.9)	90.0		
1년 1~2회이하		(29)	0(0)	1(3.4)	5(17.2)	14(48.3)	9(31)	76.7		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (12) 기여성-지역 발전 노력도(사회복지관)

사회복지관의 기여성 중 지역 발전 노력도 <표 IV-2-23>는 100점 평균 92.3점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용개월 수, 프로그램 수, 유관기관 특성 중 협력 개월 수, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-23〉 기여성-지역 발전 노력도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	8(0.3)	6(0.2)	84(2.8)	688(23.3)	2167(73.4)	92.3		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	2(0.1)	33(1.1)	207(7)	633(21.4)	91.8	1,659
		비임대	(2076)	6(0.2)	4(0.1)	51(1.7)	481(16.3)	1534(51.9)	92.6	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(1983)	2(0.1)	4(0.2)	63(3.2)	476(24)	1438(72.5)	92.2	.904	
	전문가(유관기관)	(970)	6(0.6)	2(0.2)	21(2.2)	212(21.9)	729(75.2)	92.7		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	0(0)	22(5)	120(27.3)	298(67.7)	90.7	3,096*
		1~3년 미만	(600)	0(0)	0(0)	17(2.8)	148(24.7)	435(72.5)	92.4	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	1(0.3)	9(2.8)	81(25.5)	226(71.1)	91.7	
		5년 이상	(625)	1(0.2)	3(0.5)	15(2.4)	127(20.3)	479(76.6)	93.2	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	1(0.2)	23(4.6)	152(30.7)	319(64.4)	89.9	8,595**
		2개	(603)	1(0.2)	2(0.3)	16(2.7)	146(24.2)	438(72.6)	92.2	
		3개 이상	(490)	1(0.2)	1(0.2)	12(2.4)	97(19.8)	379(77.3)	93.5	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	4(28.6)	10(71.4)	92.9	.613
		1일	(1169)	2(0.2)	0(0)	37(3.2)	298(25.5)	832(71.2)	91.9	
		2~3일	(800)	0(0)	4(0.5)	26(3.3)	174(21.8)	596(74.5)	92.6	
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	8(4.1)	50(25.8)	135(69.6)	91.0	2,028
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	1(0.6)	20(13)	129(83.8)	94.0	
		기타	(622)	2(0.3)	1(0.2)	12(1.9)	142(22.8)	465(74.8)	92.9	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	1(0.6)	7(3.9)	47(26.1)	124(68.9)	90.6	4,023**
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	9(2.8)	82(25.1)	233(71.3)	91.5	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	3(1.4)	29(13.8)	175(83.3)	94.4	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	2(0.8)	54(21.3)	197(77.9)	94.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	6(6.9)	13(14.9)	67(77)	91.7	3,809**
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	1(0.6)	32(19.4)	130(78.8)	93.6	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	10(2.3)	93(21.2)	333(76)	93.1	
분기별 1~2회		(251)	1(0.4)	1(0.4)	2(0.8)	61(24.3)	186(74.1)	92.8		
1년 1~2회이하	(29)	0(0)	1(3.4)	2(6.9)	13(44.8)	13(44.8)	82.8			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(13) 기여성-지역 발전 기여도(사회복지관)

사회복지관의 기여성 중 지역 발전 기여도 <표 IV-2-4>는 100점 평균 93.4점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 이용 개월, 프로그램 수, 방문 빈도, 유관기관 특성 중 협력 개월, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-24> 기여성-지역 발전 기여도(사회)

사회복지관 응답자, N=2,953, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

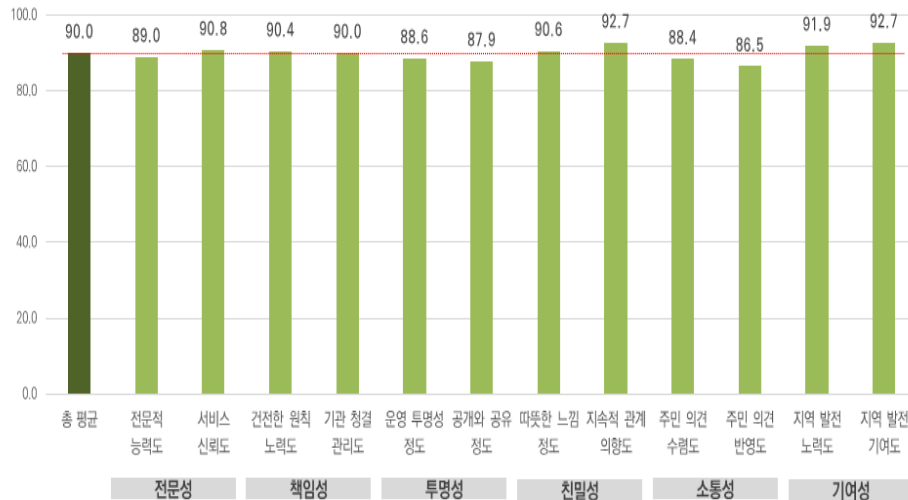
구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(2953)	7(0.2)	5(0.2)	58(2)	621(21)	2262(76.6)	93.4		
세부 유형	사회	임대	(877)	2(0.1)	2(0.1)	16(0.5)	180(6.1)	677(22.9)	93.6	.190
		비임대	(2076)	5(0.2)	3(0.1)	42(1.4)	441(14.9)	1585(53.7)	93.3	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(1983)	1(0.1)	4(0.2)	36(1.8)	410(20.7)	1532(77.3)	93.7	3.752	
	전문개(유관기관)	(970)	6(0.6)	1(0.1)	22(2.3)	211(21.8)	730(75.3)	92.7		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(440)	0(0)	0(0)	11(2.5)	113(25.7)	316(71.8)	92.3	2,980*
		1~3년 미만	(600)	0(0)	1(0.2)	10(1.7)	124(20.7)	465(77.5)	93.9	
		3~5년 미만	(318)	1(0.3)	1(0.3)	5(1.6)	64(20.1)	247(77.7)	93.6	
		5년 이상	(625)	0(0)	2(0.3)	10(1.6)	109(17.4)	504(80.6)	94.6	
	프로 그램 수	1개	(495)	0(0)	2(0.4)	14(2.8)	136(27.5)	343(69.3)	91.4	12,629**
		2개	(603)	1(0.2)	2(0.3)	8(1.3)	123(20.4)	469(77.8)	93.8	
		3개 이상	(490)	0(0)	0(0)	7(1.4)	77(15.7)	406(82.9)	95.4	
	방문 빈도	1일 미만	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	3(21.4)	11(78.6)	94.6	3,237*
		1일	(1169)	1(0.1)	1(0.1)	21(1.8)	272(23.3)	874(74.8)	93.1	
			2~3일	(800)	0(0)	3(0.4)	15(1.9)	135(16.9)	647(80.9)	94.6
유관 기관 특성	유형	공무원	(194)	1(0.5)	0(0)	5(2.6)	51(26.3)	137(70.6)	91.6	1,326
		운영위원	(154)	3(1.9)	1(0.6)	1(0.6)	19(12.3)	130(84.4)	94.2	
		기타	(622)	2(0.3)	0(0)	16(2.6)	141(22.7)	463(74.4)	92.7	
	협력 개월	1년 미만	(180)	1(0.6)	0(0)	6(3.3)	51(28.3)	122(67.8)	90.7	3,407*
		1~3년 미만	(327)	2(0.6)	1(0.3)	12(3.7)	73(22.3)	239(73.1)	91.7	
		3~5년 미만	(210)	3(1.4)	0(0)	2(1)	34(16.2)	171(81.4)	94.1	
		5년 이상	(253)	0(0)	0(0)	2(0.8)	53(20.9)	198(78.3)	94.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(87)	1(1.1)	0(0)	4(4.6)	16(18.4)	66(75.9)	92.0	3,309*
		1주일 1~2회	(165)	2(1.2)	0(0)	0(0)	32(19.4)	131(79.4)	93.9	
		1개월 2~3회	(438)	2(0.5)	0(0)	5(1.1)	96(21.9)	335(76.5)	93.5	
분기별 1~2회		(251)	1(0.4)	1(0.4)	9(3.6)	57(22.7)	183(72.9)	91.8		
	1년 1~2회이하	(29)	0(0)	0(0)	4(13.8)	10(34.5)	15(51.7)	84.5		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

### 3) 노인복지관 평판지수 분석

#### (1) 노인복지관 평판지수(종합)

노인복지관 응답자(N=856)를 대상으로 평판지수 12문항의 100점 평균 [그림 IV-2-3]을 살펴본 결과, 총 평균은 90.0점으로 나타났다. 친밀성 중 지속적 관계 의향도와 기여성 중 지역발전 기여도가 각각 92.7점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 기여성 중 지역발전노력도 91.9점, 전문성 중 서비스 신뢰도 90.8점, 친밀성 중 따뜻한 느낌 정도 90.6점 등의 순으로 조사되었다.



[그림 IV-2-3] 사회복지시설 평판지수(노인복지관)

(2) 전문성-전문적 능력도(노인복지관)

노인복지관의 전문성 중 전문적 능력도 <표 IV-2-25>는 100점 평균 89.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-25> 전문성-전문적 능력도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	6(0.7)	49(5.7)	258(30.1)	542(63.3)	89.0		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	6(1)	44(7.6)	170(29.5)	356(61.8)	88.0	5.989*	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	0(0)	5(1.8)	88(31.4)	186(66.4)	90.9		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	4(0.5)	32(3.7)	163(19)	378(44.2)	89.6	3.185
		구립/사립	(279)	1(0.1)	2(0.2)	17(2)	95(11.1)	164(19.2)	87.5	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	1(1.4)	6(8.2)	27(37)	39(53.4)	85.6	1.016
		1~3년 미만	(112)	0(0)	2(1.8)	10(8.9)	32(28.6)	68(60.7)	87.1	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	9(8.3)	35(32.4)	64(59.3)	87.7	
		5년 이상	(283)	0(0)	3(1.1)	19(6.7)	76(26.9)	185(65.4)	89.1	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	1(8.3)	8(66.7)	3(25)	79.2	2.777
		2개	(124)	0(0)	1(0.8)	14(11.3)	37(29.8)	72(58.1)	86.3	
		3개 이상	(321)	0(0)	4(1.2)	21(6.5)	87(27.1)	209(65.1)	89.0	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	3(33.3)	5(55.6)	86.1	.058
		1일	(210)	0(0)	1(0.5)	18(8.6)	61(29)	130(61.9)	88.1	
		2~3일	(357)	0(0)	5(1.4)	25(7)	106(29.7)	221(61.9)	88.0	
유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	17(35.4)	31(64.6)	91.2	1.706	
	운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	6(13.6)	37(84.1)	94.3		
	기타	(188)	0(0)	0(0)	5(2.7)	65(34.6)	118(62.8)	90.0		
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	17(35.4)	29(60.4)	88.0	.827
		1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	1(1)	31(32)	65(67)	91.5	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	1(1.7)	19(31.7)	40(66.7)	91.3	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	21(28)	52(69.3)	91.7	
업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	5(16.7)	25(83.3)	95.8	1.912	
	1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	12(26.7)	32(71.1)	92.2		
	1개월 2~3회	(104)	1(1)	0(0)	3(2.9)	30(28.8)	70(67.3)	90.4		
	분기별 1~2회	(94)	0(0)	0(0)	1(1.1)	36(38.3)	57(60.6)	89.9		
	1년 1~2회이하	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	5(71.4)	2(28.6)	82.1		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (3) 전문성-서비스 신뢰도(노인복지관)

노인복지관의 전문성 중 서비스 신뢰도 <표 IV-2-26>는 100점 평균 90.8점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

&lt;표 IV-2-26&gt; 전문성-서비스 신뢰도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	-	30(3.5)	252(29.4)	573(66.9)	90.8		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	-	18(2.1)	156(18.2)	403(47.1)	91.7	7.448**
		구립	(279)	1(0.1)	-	12(1.4)	96(11.2)	170(19.9)	88.9	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	-	25(4.3)	168(29.2)	383(66.5)	90.5	.481	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	-	5(1.8)	84(30)	190(67.9)	91.3		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	-	3(4.1)	19(26)	51(69.9)	91.4	1.014
		1~3년 미만	(112)	0(0)	-	5(4.5)	41(36.6)	66(58.9)	88.6	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	-	3(2.8)	30(27.8)	75(69.4)	91.7	
		5년 이상	(283)	0(0)	-	14(4.9)	78(27.6)	191(67.5)	90.6	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	-	2(16.7)	5(41.7)	5(41.7)	81.3	2.507
		2개	(124)	0(0)	-	5(4)	37(29.8)	82(66.1)	90.5	
		3개 이상	(321)	0(0)	-	13(4)	95(29.6)	213(66.4)	90.6	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	-	1(11.1)	1(11.1)	7(77.8)	91.7	.051
		1일	(210)	0(0)	-	11(5.2)	59(28.1)	140(66.7)	90.4	
		2~3일	(357)	0(0)	-	13(3.6)	108(30.3)	236(66.1)	90.6	
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	-	0(0)	15(31.3)	33(68.8)	92.2	.770
		운영위원	(44)	1(2.3)	-	0(0)	8(18.2)	35(79.5)	93.2	
		기타	(188)	0(0)	-	5(2.7)	61(32.4)	122(64.9)	90.6	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	-	0(0)	19(39.6)	28(58.3)	88.0	1.714
		1~3년 미만	(97)	0(0)	-	4(4.1)	29(29.9)	64(66)	90.5	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	-	1(1.7)	16(26.7)	43(71.7)	92.5	
		5년 이상	(75)	0(0)	-	0(0)	20(26.7)	55(73.3)	93.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	-	0(0)	5(16.7)	25(83.3)	95.8	2.112
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	-	0(0)	11(24.4)	34(75.6)	93.9	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	-	3(2.9)	27(26)	73(70.2)	91.1	
분기별 1~2회		(94)	0(0)	-	2(2.1)	37(39.4)	55(58.5)	89.1		
	1년 1~2회이하	(7)	0(0)	-	0(0)	4(57.1)	3(42.9)	85.7		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(4) 책임성-건전한 원칙 노력도(노인복지관)

노인복지관의 책임성 중 건전한 원칙 노력도 <표 IV-2-27>는 100점 평균 90.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

<표 IV-2-27> 책임성-건전한 원칙 노력도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (100점)	
전 체		(856)	2(0.2)	-	28(3.3)	263(30.7)	563(65.8)	90.5	
세부 유형	노인	시립	(577)	1(0.1)	-	16(1.9)	170(19.9)	390(45.6)	91.1
		구립/사립	(279)	1(0.1)	-	12(1.4)	93(10.9)	173(20.2)	89.2
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	1(0.2)	-	19(3.3)	184(31.9)	372(64.6)	90.2	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	-	9(3.2)	79(28.2)	191(68.2)	91.0	
이용자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	-	4(5.5)	23(31.5)	46(63)	89.4
		1~3년 미만	(112)	0(0)	-	7(6.3)	37(33)	68(60.7)	88.6
		3~5년 미만	(108)	0(0)	-	1(0.9)	33(30.6)	74(68.5)	91.9
		5년 이상	(283)	1(0.4)	-	7(2.5)	91(32.2)	184(65)	90.4
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	-	1(8.3)	5(41.7)	6(50)	85.4
		2개	(124)	0(0)	-	6(4.8)	43(34.7)	75(60.5)	88.9
		3개 이상	(321)	1(0.3)	-	8(2.5)	104(32.4)	208(64.8)	90.3
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	-	1(11.1)	4(44.4)	4(44.4)	83.3
		1일	(210)	0(0)	-	8(3.8)	63(30)	139(66.2)	90.6
		2~3일	(357)	1(0.3)	-	10(2.8)	117(32.8)	229(64.1)	90.1
유관기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	-	0(0)	18(37.5)	30(62.5)	90.6
		운영위원	(44)	1(2.3)	-	1(2.3)	7(15.9)	35(79.5)	92.6
		기타	(188)	0(0)	-	8(4.3)	54(28.7)	126(67)	90.7
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	-	1(2.1)	17(35.4)	29(60.4)	88.0
		1~3년 미만	(97)	0(0)	-	3(3.1)	31(32)	63(64.9)	90.5
		3~5년 미만	(60)	0(0)	-	4(6.7)	12(20)	44(73.3)	91.7
		5년 이상	(75)	0(0)	-	1(1.3)	19(25.3)	55(73.3)	93.0
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	-	0(0)	4(13.3)	26(86.7)	96.7
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	-	0(0)	15(33.3)	30(66.7)	91.7
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	-	4(3.8)	27(26)	72(69.2)	90.6
분기별 1~2회		(94)	0(0)	-	5(5.3)	30(31.9)	59(62.8)	89.4	
	1년 1~2회이하	(7)	0(0)	-	0(0)	3(42.9)	4(57.1)	89.3	



## (5) 책임성-기관 청결 관리도(노인복지관)

노인복지관의 책임성 중 기관 청결 관리도 <표 IV-2-28>는 100점 평균 90.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 이용자 특성 중 이용 개월에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-28〉 책임성-기관 청결 관리도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	2(0.2)	2(0.2)	33(3.9)	262(30.6)	557(65.1)	90.0		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	1(0.2)	2(0.3)	27(4.7)	172(29.9)	374(64.9)	89.8	.508	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	0(0)	6(2.1)	90(32.1)	183(65.4)	90.5		
세부 유형	노인								12,198**	
	시립	(577)	0(0)	2(0.2)	17(2)	162(18.9)	396(46.3)	91.3		
	구립	(279)	2(0.2)	0(0)	16(1.9)	100(11.7)	161(18.8)	87.5		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	1(1.4)	20(27.4)	52(71.2)	92.5	3,160*
		1~3년 미만	(112)	0(0)	2(1.8)	3(2.7)	42(37.5)	65(58)	88.0	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	10(9.3)	37(34.3)	61(56.5)	86.8	
		5년 이상	(283)	1(0.4)	0(0)	13(4.6)	73(25.8)	196(69.3)	90.9	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	7(58.3)	5(41.7)	85.4	.390
		2개	(124)	0(0)	1(0.8)	7(5.6)	39(31.5)	77(62.1)	88.7	
		3개 이상	(321)	1(0.3)	1(0.3)	17(5.3)	96(29.9)	206(64.2)	89.3	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	0(0)	4(44.4)	5(55.6)	88.9	.180
		1일	(210)	0(0)	0(0)	8(3.8)	74(35.2)	128(61)	89.3	
		2~3일	(357)	1(0.3)	2(0.6)	19(5.3)	94(26.3)	241(67.5)	90.1	
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	19(39.6)	29(60.4)	90.1	.037
		운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	12(27.3)	31(70.5)	90.9	
		기타	(188)	0(0)	0(0)	6(3.2)	59(31.4)	123(65.4)	90.6	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	19(39.6)	27(56.3)	87.0	1,409
		1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	4(4.1)	29(29.9)	64(66)	90.5	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	0(0)	19(31.7)	41(68.3)	92.1	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	1(1.3)	23(30.7)	51(68)	91.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	6(20)	24(80)	95.0	1,400
1주일 1~2회		(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	16(35.6)	28(62.2)	90.0		
1개월 2~3회		(104)	1(1)	0(0)	3(2.9)	31(29.8)	69(66.3)	90.1		
분기별 1~2회		(94)	0(0)	0(0)	2(2.1)	32(34)	60(63.8)	90.4		
1년 1~2회이하		(7)	0(0)	0(0)	0(0)	5(71.4)	2(28.6)	82.1		

\*p(0.05), \*\*p(0.01)

(6) 투명성-운영투명성 정도(노인복지관)

노인복지관의 투명성 중 운영 투명성 정도 <표 IV-2-29>는 100점 평균 88.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-29> 투명성-운영 투명성 정도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	4(0.5)	53(6.2)	268(31.3)	530(61.9)	88.6		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	2(0.3)	45(7.8)	182(31.6)	347(60.2)	87.9	3.113	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	2(0.7)	8(2.9)	86(30.7)	183(65.4)	90.0		
세부 유형	노인								7.375**	
	시립	(577)	0(0)	1(0.1)	32(3.7)	172(20.1)	372(43.5)	89.6		
	구립	(279)	1(0.1)	3(0.4)	21(2.5)	96(11.2)	158(18.5)	86.5		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	8(11)	20(27.4)	45(61.6)	87.7	.178
		1~3년 미만	(112)	0(0)	0(0)	9(8)	38(33.9)	65(58)	87.5	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	8(7.4)	39(36.1)	61(56.5)	87.3	
		5년 이상	(283)	0(0)	2(0.7)	20(7.1)	85(30)	176(62.2)	88.4	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	7(58.3)	5(41.7)	85.4	.201
		2개	(124)	0(0)	1(0.8)	5(4)	51(41.1)	67(54)	87.1	
		3개 이상	(321)	0(0)	1(0.3)	30(9.3)	93(29)	197(61.4)	87.9	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	3(33.3)	5(55.6)	86.1	.190
		1일	(210)	0(0)	1(0.5)	17(8.1)	68(32.4)	124(59)	87.5	
		2~3일	(357)	0(0)	1(0.3)	27(7.6)	111(31.1)	218(61.1)	88.2	
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	19(39.6)	29(60.4)	90.1	.785
		운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	1(2.3)	7(15.9)	35(79.5)	92.6	
		기타	(188)	0(0)	2(1.1)	7(3.7)	60(31.9)	119(63.3)	89.4	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	0(0)	17(35.4)	30(62.5)	89.1	.174
		1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	5(5.2)	30(30.9)	62(63.9)	89.7	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	2(3.3)	1(1.7)	16(26.7)	41(68.3)	90.0	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	23(30.7)	50(66.7)	91.0	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	7(23.3)	23(76.7)	94.2	.976
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	13(28.9)	31(68.9)	91.7	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	1(1)	3(2.9)	31(29.8)	68(65.4)	89.4	
분기별 1~2회		(94)	0(0)	1(1.1)	4(4.3)	31(33)	58(61.7)	88.8		
1년 1~2회이하		(7)	0(0)	0(0)	0(0)	4(57.1)	3(42.9)	85.7		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (7) 투명성-운영투명성 정도(노인복지관)

노인복지관의 투명성 중 공개와 공유 정도 <표 IV-2-30>는 100점 평균 87.9점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-30〉 투명성-공개와 공유 정도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	2(0.2)	6(0.7)	54(6.3)	282(32.9)	512(59.8)	87.9		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	3(0.4)	36(4.2)	177(20.7)	361(42.2)	88.8	6.015*
		구립	(279)	2(0.2)	3(0.4)	18(2.1)	105(12.3)	151(17.6)	85.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	1(0.2)	4(0.7)	46(8)	194(33.7)	331(57.5)	86.9	5.824*	
	전문개요관기관	(280)	1(0.4)	2(0.7)	8(2.9)	88(31.4)	181(64.6)	89.8		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	7(9.6)	22(30.1)	44(60.3)	87.7	1.353
		1~3년 미만	(112)	0(0)	2(1.8)	12(10.7)	39(34.8)	59(52.7)	84.6	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	11(10.2)	40(37)	57(52.8)	85.7	
		5년 이상	(283)	1(0.4)	2(0.7)	16(5.7)	93(32.9)	171(60.4)	88.1	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	8(66.7)	4(33.3)	83.3	.543
		2개	(124)	0(0)	2(1.6)	14(11.3)	37(29.8)	71(57.3)	85.7	
		3개 이상	(321)	1(0.3)	2(0.6)	21(6.5)	113(35.2)	184(57.3)	87.2	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	4(44.4)	4(44.4)	83.3	1.854
		1일	(210)	0(0)	2(1)	26(12.4)	66(31.4)	116(55.2)	85.2	
		2~3일	(357)	1(0.3)	2(0.6)	19(5.3)	124(34.7)	211(59.1)	88.0	
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	18(37.5)	30(62.5)	90.6	1.064
		운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	9(20.5)	34(77.3)	92.6	
		기타	(188)	0(0)	2(1.1)	8(4.3)	61(32.4)	117(62.2)	89.0	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	0(0)	18(37.5)	29(60.4)	88.5	1.172
		1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	7(7.2)	32(33)	58(59.8)	88.1	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	2(3.3)	0(0)	17(28.3)	41(68.3)	90.4	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	1(1.3)	21(28)	53(70.7)	92.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	7(23.3)	23(76.7)	94.2	1.698
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	0(0)	12(26.7)	33(73.3)	93.3	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	1(1)	3(2.9)	33(31.7)	66(63.5)	88.9	
분기별 1~2회		(94)	0(0)	1(1.1)	5(5.3)	32(34)	56(59.6)	88.0		
1년 1~2회이하		(7)	0(0)	0(0)	0(0)	4(57.1)	3(42.9)	85.7		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(8) 친밀성-따뜻한 느낌 정도(노인복지관)

노인복지관의 친밀성 중 따뜻한 느낌 정도 <표 IV-2-31>는 100점 평균 90.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-31> 친밀성-따뜻한 느낌 정도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	6(0.7)	39(4.6)	223(26.1)	587(68.6)	90.6		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	4(0.7)	25(4.3)	139(24.1)	408(70.8)	91.3	3,718	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	2(0.7)	14(5)	84(30)	179(63.9)	89.1		
세부 유형	노인								6,601**	
	시립	(577)	0(0)	5(0.6)	18(2.1)	145(16.9)	409(47.8)	91.5		
	구립	(279)	1(0.1)	1(0.1)	21(2.5)	78(9.1)	178(20.8)	88.6		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	4(5.5)	18(24.7)	51(69.9)	91.1	1,550
		1~3년 미만	(112)	0(0)	1(0.9)	8(7.1)	30(26.8)	73(65.2)	89.1	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	1(0.9)	6(5.6)	26(24.1)	75(69.4)	90.5	
		5년 이상	(283)	0(0)	2(0.7)	7(2.5)	65(23)	209(73.9)	92.5	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	6(50)	6(50)	87.5	1,658
		2개	(124)	0(0)	3(2.4)	6(4.8)	32(25.8)	83(66.9)	89.3	
		3개 이상	(321)	0(0)	1(0.3)	13(4)	75(23.4)	232(72.3)	91.9	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	1(11.1)	7(77.8)	91.7	.022
1일		(210)	0(0)	2(1)	8(3.8)	50(23.8)	150(71.4)	91.4		
2~3일		(357)	0(0)	2(0.6)	16(4.5)	88(24.6)	251(70.3)	91.2		
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	3(6.3)	17(35.4)	28(58.3)	88.0	.227
		운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	13(29.5)	30(68.2)	90.3	
		기타	(188)	0(0)	2(1.1)	11(5.9)	54(28.7)	121(64.4)	89.1	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	23(47.9)	23(47.9)	84.9	1,406
		1~3년 미만	(97)	0(0)	1(1)	7(7.2)	25(25.8)	64(66)	89.2	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	1(1.7)	2(3.3)	16(26.7)	41(68.3)	90.4	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	4(5.3)	20(26.7)	51(68)	90.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	1(3.3)	7(23.3)	22(73.3)	92.5	1,362
1주일 1~2회		(45)	0(0)	0(0)	4(8.9)	10(22.2)	31(68.9)	90.0		
1개월 2~3회		(104)	1(1)	2(1.9)	1(1)	30(28.8)	70(67.3)	89.9		
분기별 1~2회		(94)	0(0)	0(0)	7(7.4)	33(35.1)	54(57.4)	87.5		
1년 1~2회이하		(7)	0(0)	0(0)	1(14.3)	4(57.1)	2(28.6)	78.6		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (9) 친밀성-지속적 관계 의향도(노인복지관)

노인복지관의 친밀성 중 지속적 관계 의향도 <표 IV-2-32>는 100점 평균 82.7점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 이용자 특성 중 이용 개월 수, 유관기관 특성 중 협력 개월 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

&lt;표 IV-2-32&gt; 친밀성-지속적 관계 의향도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	2(0.2)	22(2.6)	196(22.9)	635(74.2)	92.7		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	2(0.2)	8(0.9)	123(14.4)	444(51.9)	93.7	10.375**
		구립	(279)	1(0.1)	0(0)	14(1.6)	73(8.5)	191(22.3)	90.6	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	1(0.2)	13(2.3)	134(23.3)	428(74.3)	92.9	.505	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	1(0.4)	9(3.2)	62(22.1)	207(73.9)	92.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	1(1.4)	14(19.2)	58(79.5)	94.5	3.875**
		1~3년 미만	(112)	0(0)	0(0)	5(4.5)	34(30.4)	73(65.2)	90.2	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	1(0.9)	3(2.8)	29(26.9)	75(69.4)	91.2	
		5년 이상	(283)	0(0)	0(0)	4(1.4)	57(20.1)	222(78.4)	94.3	
프로그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	0(0)	5(41.7)	7(58.3)	89.6	.495	
	2개	(124)	0(0)	0(0)	3(2.4)	27(21.8)	94(75.8)	93.4		
	3개 이상	(321)	0(0)	1(0.3)	8(2.5)	75(23.4)	237(73.8)	92.7		
방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	1(11.1)	7(77.8)	91.7	.089	
	1일	(210)	0(0)	1(0.5)	6(2.9)	46(21.9)	157(74.8)	92.7		
	2~3일	(357)	0(0)	0(0)	6(1.7)	87(24.4)	264(73.9)	93.1		
유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	2(4.2)	18(37.5)	28(58.3)	88.5	2.629	
	운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	4(9.1)	39(88.6)	95.5		
	기타	(188)	0(0)	1(0.5)	7(3.7)	40(21.3)	140(74.5)	92.4		
협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	16(33.3)	30(62.5)	88.5	2.950*	
	1~3년 미만	(97)	0(0)	1(1)	3(3.1)	28(28.9)	65(67)	90.5		
	3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	2(3.3)	9(15)	49(81.7)	94.6		
	5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	9(12)	63(84)	95.0		
유관 기관 특성	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	1(3.3)	4(13.3)	25(83.3)	95.0	.618
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	3(6.7)	8(17.8)	34(75.6)	92.2	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	1(1)	1(1)	24(23.1)	77(74)	92.1	
		분기별 1~2회	(94)	0(0)	0(0)	3(3.2)	24(25.5)	67(71.3)	92.0	
		1년 1~2회이하	(7)	0(0)	0(0)	1(14.3)	2(28.6)	4(57.1)	85.7	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(10) 소통성-주민 의견 수렴도(노인복지관)

노인복지관의 소통성 중 주민 의견 수렴도 <표 IV-2-33>는 100점 평균 88.4점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-33> 소통성-주민 의견 수렴도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	5(0.6)	50(5.8)	277(32.4)	523(61.1)	88.4		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	4(0.7)	38(6.6)	199(34.5)	335(58.2)	87.5	5.420*	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	1(0.4)	12(4.3)	78(27.9)	188(67.1)	90.3		
세부 유형	노인								3.260	
	시립	(577)	0(0)	4(0.5)	31(3.6)	177(20.7)	365(42.6)	89.1		
	구립/사립	(279)	1(0.1)	1(0.1)	19(2.2)	100(11.7)	158(18.5)	87.0		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	0(0)	6(8.2)	26(35.6)	41(56.2)	87.0	1.698
		1~3년 미만	(112)	0(0)	1(0.9)	13(11.6)	40(35.7)	58(51.8)	84.6	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	1(0.9)	5(4.6)	37(34.3)	65(60.2)	88.4	
		5년 이상	(283)	0(0)	2(0.7)	14(4.9)	96(33.9)	171(60.4)	88.5	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	2(16.7)	5(41.7)	5(41.7)	81.3	1.671
		2개	(124)	0(0)	3(2.4)	9(7.3)	43(34.7)	69(55.6)	85.9	
		3개 이상	(321)	0(0)	1(0.3)	21(6.5)	107(33.3)	192(59.8)	88.2	
방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	1(11.1)	7(77.8)	91.7	.499	
	1일	(210)	0(0)	2(1)	17(8.1)	70(33.3)	121(57.6)	86.9		
	2~3일	(357)	0(0)	2(0.6)	20(5.6)	128(35.9)	207(58)	87.8		
유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	1(2.1)	19(39.6)	28(58.3)	89.1	.432	
	운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	1(2.3)	8(18.2)	34(77.3)	92.1		
	기타	(188)	0(0)	1(0.5)	10(5.3)	51(27.1)	126(67)	90.2		
협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	2(4.2)	19(39.6)	26(54.2)	85.9	1.717	
	1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	7(7.2)	24(24.7)	66(68)	90.2		
	3~5년 미만	(60)	0(0)	1(1.7)	2(3.3)	13(21.7)	44(73.3)	91.7		
	5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	1(1.3)	22(29.3)	52(69.3)	92.0		
유관 기관 특성	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	6(20)	24(80)	95.0	1.997
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	9(20)	35(77.8)	93.9	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	1(1)	2(1.9)	32(30.8)	68(65.4)	89.7	
		분기별 1~2회	(94)	0(0)	0(0)	9(9.6)	27(28.7)	58(61.7)	88.0	
		1년 1~2회이하	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	4(57.1)	3(42.9)	85.7	

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (11) 소통성-주민 의견 반영도(노인복지관)

노인복지관의 소통성 중 주민 의견 반영도 <표 IV-2-34>는 100점 평균 86.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분별, 유관기관 특성 중 협력 개월, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-34〉 소통성-주민 의견 반영도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위: 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	7(0.8)	76(8.9)	286(33.4)	486(56.8)	86.5		
세부 유형	노인								4.402*	
	시립	(577)	0(0)	5(0.6)	44(5.1)	189(22.1)	339(39.6)	87.4		
	구립	(279)	1(0.1)	2(0.2)	32(3.7)	97(11.3)	147(17.2)	84.7		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	7(1.2)	60(10.4)	191(33.2)	318(55.2)	85.6	4.552*	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	0(0)	16(5.7)	95(33.9)	168(60)	88.3		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	1(1.4)	11(15.1)	25(34.2)	36(49.3)	82.9	1.595
		1~3년 미만	(112)	0(0)	1(0.9)	19(17)	33(29.5)	59(52.7)	83.5	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	9(8.3)	42(38.9)	57(52.8)	86.1	
		5년 이상	(283)	0(0)	5(1.8)	21(7.4)	91(32.2)	166(58.7)	86.9	
	프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	3(25)	4(33.3)	5(41.7)	79.2	1.086
		2개	(124)	0(0)	2(1.6)	16(12.9)	42(33.9)	64(51.6)	83.9	
		3개 이상	(321)	0(0)	5(1.6)	30(9.3)	108(33.6)	178(55.5)	85.8	
	방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	2(22.2)	2(22.2)	5(55.6)	83.3	1.534
		1일	(210)	0(0)	4(1.9)	28(13.3)	67(31.9)	111(52.9)	83.9	
		2~3일	(357)	0(0)	3(0.8)	30(8.4)	122(34.2)	202(56.6)	86.6	
유관 기관 특성	유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	3(6.3)	18(37.5)	27(56.3)	87.5	.324
		운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	1(2.3)	17(38.6)	25(56.8)	86.9	
		기타	(188)	0(0)	0(0)	12(6.4)	60(31.9)	116(61.7)	88.8	
	협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	5(10.4)	18(37.5)	24(50)	83.3	3.092*
		1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	8(8.2)	34(35.1)	55(56.7)	87.1	
		3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	2(3.3)	16(26.7)	42(70)	91.7	
		5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	1(1.3)	27(36)	47(62.7)	90.3	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	6(20)	24(80)	95.0	2.525*
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	2(4.4)	13(28.9)	30(66.7)	90.6	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	0(0)	5(4.8)	39(37.5)	59(56.7)	87.3	
분기별 1~2회		(94)	0(0)	0(0)	7(7.4)	35(37.2)	52(55.3)	87.0		
1년 1~2회이하		(7)	0(0)	0(0)	2(28.6)	2(28.6)	3(42.9)	78.6		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(12) 기여성-지역발전 노력도(노인복지관)

노인복지관의 기여성 중 지역 발전 노력도 <표 IV-2-35>는 100점 평균 91.9점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 이용자 특성 중 프로그램 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-35> 기여성-지역 발전 노력도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	3(0.4)	24(2.8)	215(25.1)	613(71.6)	91.9		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	3(0.5)	19(3.3)	144(25)	410(71.2)	91.7	.477	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	0(0)	5(1.8)	71(25.4)	203(72.5)	92.4		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	2(0.2)	15(1.8)	143(16.7)	417(48.7)	92.2	.851
		구립/사립	(279)	1(0.1)	1(0.1)	9(1.1)	72(8.4)	196(22.9)	91.3	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	1(1.4)	2(2.7)	19(26)	51(69.9)	91.1	2,541
		1~3년 미만	(112)	0(0)	1(0.9)	6(5.4)	36(32.1)	69(61.6)	88.6	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	5(4.6)	23(21.3)	80(74.1)	92.4	
		5년 이상	(283)	0(0)	1(0.4)	6(2.1)	66(23.3)	210(74.2)	92.8	
프로그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	3(25)	3(25)	6(50)	81.3	3,641*	
	2개	(124)	0(0)	1(0.8)	5(4)	32(25.8)	86(69.4)	90.9		
	3개 이상	(321)	0(0)	2(0.6)	6(1.9)	82(25.5)	231(72)	92.2		
방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	0(0)	8(88.9)	94.4	.218	
	1일	(210)	0(0)	2(1)	7(3.3)	52(24.8)	149(71)	91.4		
	2~3일	(357)	0(0)	1(0.3)	11(3.1)	92(25.8)	253(70.9)	91.8		
유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	16(33.3)	32(66.7)	91.7	.144	
	운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	0(0)	8(18.2)	35(79.5)	93.2		
	기타	(188)	0(0)	0(0)	5(2.7)	47(25)	136(72.3)	92.4		
협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	0(0)	15(31.3)	32(66.7)	90.1	1,025	
	1~3년 미만	(97)	0(0)	0(0)	2(2.1)	27(27.8)	68(70.1)	92.0		
	3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	1(1.7)	11(18.3)	48(80)	94.6		
	5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	18(24)	55(73.3)	92.7		
유관 기관 특성	업무 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	4(13.3)	26(86.7)	96.7	1,366
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	9(20)	35(77.8)	93.9	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	0(0)	3(2.9)	22(21.2)	78(75)	92.3	
		분기별 1~2회	(94)	0(0)	0(0)	1(1.1)	33(35.1)	60(63.8)	90.7	
		1년 1~2회이하	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	3(42.9)	4(57.1)	89.3	

\*p<0.05, \*\*p<0.01



## (13) 기여성-지역 발전 기여도 (노인복지관)

노인복지관의 기여성 중 지역 발전 기여도 <표 IV-2-36>는 100점 평균 92.0점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 이용자 특성 중 이용개월 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-36〉 기여성-지역 발전 기여도(노인)

노인복지관 응답자, N=856, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

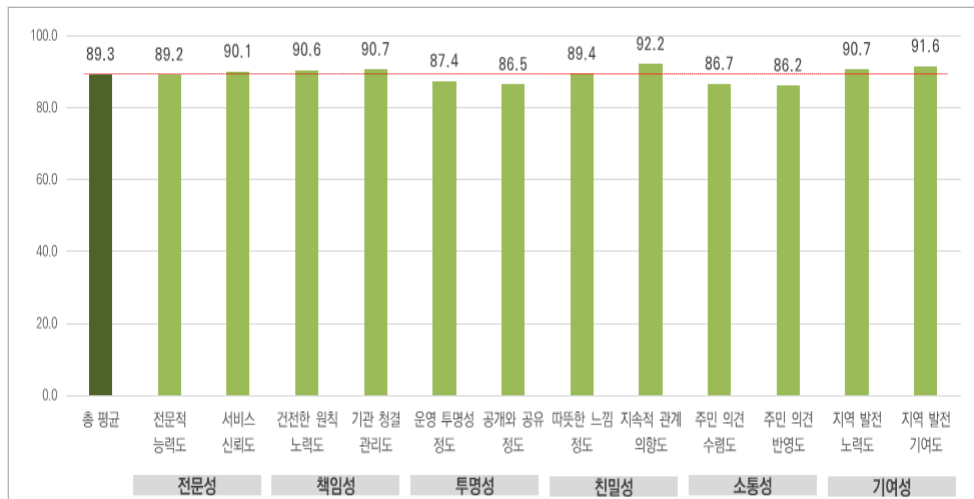
구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(856)	1(0.1)	3(0.4)	19(2.2)	198(23.1)	635(74.2)	92.7		
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(576)	0(0)	2(0.3)	13(2.3)	127(22)	434(75.3)	93.1	1,357	
	전문가(유관기관)	(280)	1(0.4)	1(0.4)	6(2.1)	71(25.4)	201(71.8)	92.0		
세부 유형	노인	시립	(577)	0(0)	3(0.4)	9(1.1)	126(14.7)	439(51.3)	93.4	4,110*
		구립	(279)	1(0.1)	0(0)	10(1.2)	72(8.4)	196(22.9)	91.4	
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(73)	0(0)	1(1.4)	2(2.7)	20(27.4)	50(68.5)	90.8	3,022*
		1~3년 미만	(112)	0(0)	1(0.9)	3(2.7)	32(28.6)	76(67.9)	90.9	
		3~5년 미만	(108)	0(0)	0(0)	4(3.7)	20(18.5)	84(77.8)	93.5	
		5년 이상	(283)	0(0)	0(0)	4(1.4)	55(19.4)	224(79.2)	94.4	
프로 그램 수	1개	(12)	0(0)	0(0)	1(8.3)	3(25)	8(66.7)	89.6	.394	
	2개	(124)	0(0)	1(0.8)	2(1.6)	29(23.4)	92(74.2)	92.7		
	3개 이상	(321)	0(0)	1(0.3)	7(2.2)	73(22.7)	240(74.8)	93.0		
방문 빈도	1일 미만	(9)	0(0)	0(0)	1(11.1)	0(0)	8(88.9)	94.4	.098	
	1일	(210)	0(0)	2(1)	3(1.4)	48(22.9)	157(74.8)	92.9		
	2~3일	(357)	0(0)	0(0)	9(2.5)	79(22.1)	269(75.4)	93.2		
유형	공무원	(48)	0(0)	0(0)	0(0)	16(33.3)	32(66.7)	91.7	.189	
	운영위원	(44)	1(2.3)	0(0)	1(2.3)	6(13.6)	36(81.8)	93.2		
	기타	(188)	0(0)	1(0.5)	5(2.7)	49(26.1)	133(70.7)	91.8		
협력 개월	1년 미만	(48)	1(2.1)	0(0)	0(0)	16(33.3)	31(64.6)	89.6	2,329	
	1~3년 미만	(97)	0(0)	1(1)	4(4.1)	28(28.9)	64(66)	90.0		
	3~5년 미만	(60)	0(0)	0(0)	1(1.7)	13(21.7)	46(76.7)	93.8		
	5년 이상	(75)	0(0)	0(0)	1(1.3)	14(18.7)	60(80)	94.7		
유관 기관 특성	업무 빈도	1주일 3회 이상	(30)	0(0)	0(0)	0(0)	4(13.3)	26(86.7)	96.7	1,538
		1주일 1~2회	(45)	0(0)	0(0)	1(2.2)	10(22.2)	34(75.6)	93.3	
		1개월 2~3회	(104)	1(1)	1(1)	2(1.9)	23(22.1)	77(74)	91.8	
		분기별 1~2회	(94)	0(0)	0(0)	3(3.2)	30(31.9)	61(64.9)	90.4	
		1년 1~2회이하	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	4(57.1)	3(42.9)	85.7	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

## 4) 장애인복지관 평판지수 분석

### (1) 장애인복지관 평판지수(종합)

장애인복지관 응답자(N=1,360)를 대상으로 평판지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균은 89.3점으로 나타났다. 친밀성 중 지속적 관계 의향도가 92.2점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 기여성 중 지역발전 기여도 91.6점, 책임성 중 기관 청결 관리도와 기여성 중 지역발전노력도가 각각 90.7점, 책임성 중 건전한 원칙 노력도 90.6점 등의 순으로 조사되었다.



[그림 IV-2-4] 사회복지시설 평판지수(장애인복지관)

## (2) 전문성-전문적 능력도(장애인복지관)

장애인복지관의 전문성 중 전문적 능력도 <표 IV-2-37>는 100점 평균 89.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분, 이용자 특성 중 프로그램 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-37〉 전문성-전문적 능력도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)
전 체		(1360)	2(0.1)	9(0.7)	64(4.7)	424(31.2)	861(63.3)	89.2	
세부 유형	장애 인	시립	(276)	0(0)	4(0.3)	21(1.5)	91(6.7)	160(11.8)	8,998**
		구립	(386)	1(0.1)	5(0.4)	21(1.5)	128(9.4)	231(17)	
		직영	(698)	1(0.1)	0(0)	22(1.6)	205(15.1)	470(34.6)	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	0(0)	7(0.8)	54(5.9)	294(32.3)	555(61)	7,680**	
	전문가(유관기관)	(450)	2(0.4)	2(0.4)	10(2.2)	130(28.9)	306(68)		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	14(7.7)	67(36.8)	101(55.5)	.917
		1~3년 미만	(299)	0(0)	4(1.3)	14(4.7)	100(33.4)	181(60.5)	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	1(0.7)	9(6)	50(33.1)	91(60.3)	
		5년 이상	(278)	0(0)	2(0.7)	17(6.1)	77(27.7)	182(65.5)	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	10(7.8)	50(38.8)	68(52.7)	4,378*
		2개	(252)	0(0)	4(1.6)	16(6.3)	87(34.5)	145(57.5)	
		3개 이상	(348)	0(0)	2(0.6)	17(4.9)	98(28.2)	231(66.4)	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	1(6.3)	2(12.5)	13(81.3)	2,618
		1일	(470)	0(0)	2(0.4)	31(6.6)	170(36.2)	267(56.8)	
		2~3일	(424)	0(0)	5(1.2)	22(5.2)	122(28.8)	275(64.9)	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	3(3.5)	29(33.7)	54(62.8)	2,628
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	2(2.7)	12(16.4)	59(80.8)	
		기타	(291)	2(0.7)	2(0.7)	5(1.7)	89(30.6)	193(66.3)	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	26(34.7)	47(62.7)	1,791
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	1(0.6)	2(1.3)	52(33.8)	97(63)	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	1(0.9)	4(3.7)	18(16.8)	84(78.5)	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	2(1.8)	34(29.8)	78(68.4)	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	1(2)	0(0)	3(6)	9(18)	37(74)	2,222
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	2(2.6)	20(25.6)	56(71.8)	
		1개월 2~3회	(167)	0(0)	1(0.6)	2(1.2)	52(31.1)	112(67.1)	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	1(0.7)	2(1.4)	43(30.7)	94(67.1)		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	6(40)	7(46.7)		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(3) 전문성-서비스 신뢰도(장애인복지관)

장애인복지관의 전문성 중 서비스 신뢰도 <표 IV-2-38>는 100점 평균 90.1점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-38> 전문성-서비스 신뢰도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	3(0.2)	5(0.4)	51(3.8)	408(30)	893(65.7)	90.1		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	0(0)	1(0.1)	15(1.1)	110(8.1)	150(11)	87.1	10,512**
		구립	(386)	2(0.1)	2(0.1)	12(0.9)	126(9.3)	244(17.9)	89.4	
		직영	(698)	1(0.1)	2(0.1)	24(1.8)	172(12.6)	499(36.7)	91.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	1(0.1)	4(0.4)	39(4.3)	288(31.6)	578(63.5)	89.5	4,724*	
	전문개(유관기관)	(450)	2(0.4)	1(0.2)	12(2.7)	120(26.7)	315(70)	91.4		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	1(0.5)	1(0.5)	11(6)	59(32.4)	110(60.4)	87.9	1,955
		1~3년 미만	(299)	0(0)	1(0.3)	11(3.7)	103(34.4)	184(61.5)	89.3	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	1(0.7)	8(5.3)	49(32.5)	93(61.6)	88.7	
		5년 이상	(278)	0(0)	1(0.4)	9(3.2)	77(27.7)	191(68.7)	91.2	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	8(6.2)	44(34.1)	76(58.9)	87.8	1,506
		2개	(252)	0(0)	1(0.4)	12(4.8)	90(35.7)	149(59.1)	88.4	
		3개 이상	(348)	1(0.3)	2(0.6)	15(4.3)	97(27.9)	233(67)	90.2	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	2(12.5)	14(87.5)	96.9	2,835
		1일	(470)	0(0)	2(0.4)	22(4.7)	162(34.5)	284(60.4)	88.7	
		2~3일	(424)	1(0.2)	2(0.5)	17(4)	124(29.2)	280(66)	90.1	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	3(3.5)	26(30.2)	57(66.3)	90.7	.911
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	1(1.4)	17(23.3)	55(75.3)	93.5	
		기타	(291)	2(0.7)	1(0.3)	8(2.7)	77(26.5)	203(69.8)	91.1	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	20(26.7)	52(69.3)	91.3	.831
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	1(0.6)	3(1.9)	44(28.6)	104(67.5)	90.1	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	4(3.7)	22(20.6)	81(75.7)	93.0	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	2(1.8)	34(29.8)	78(68.4)	91.7	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	1(2)	4(8)	6(12)	39(78)	91.5	1,310
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	1(1.3)	21(26.9)	56(71.8)	92.6	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	2(1.2)	47(28.1)	117(70.1)	91.8	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	0(0)	4(2.9)	42(30)	94(67.1)	91.1		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	4(26.7)	9(60)	83.3		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (4) 책임성-건전한 원칙 노력도(장애인복지관)

장애인복지관의 책임성 중 건전한 원칙 노력도 <표 IV-2-39>는 100점 평균 90.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-39〉 책임성-건전한 원칙 노력도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	3(0.2)	5(0.4)	50(3.7)	386(28.4)	916(67.4)	90.6		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	0(0)	0(0)	15(1.1)	82(6)	179(13.2)	89.9	4.285*
		구립	(386)	2(0.1)	1(0.1)	15(1.1)	128(9.4)	240(17.6)	89.1	
		직영	(698)	1(0.1)	4(0.3)	20(1.5)	176(12.9)	497(36.5)	91.7	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	0(0)	1(0.1)	37(4.1)	282(31)	590(64.8)	90.1	2.306	
	전문가(유관기관)	(450)	3(0.7)	4(0.9)	13(2.9)	104(23.1)	326(72.4)	91.4		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	10(5.5)	58(31.9)	114(62.6)	89.3	.637
		1~3년 미만	(299)	0(0)	0(0)	10(3.3)	98(32.8)	191(63.9)	90.1	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	0(0)	7(4.6)	49(32.5)	95(62.9)	89.6	
		5년 이상	(278)	0(0)	1(0.4)	10(3.6)	77(27.7)	190(68.3)	91.0	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	0(0)	3(2.3)	44(34.1)	82(63.6)	90.3	2.342
		2개	(252)	0(0)	0(0)	12(4.8)	97(38.5)	143(56.7)	88.0	
		3개 이상	(348)	0(0)	1(0.3)	19(5.5)	91(26.1)	237(68.1)	90.5	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	3(18.8)	13(81.3)	95.3	1.099
		1일	(470)	0(0)	0(0)	14(3)	157(33.4)	299(63.6)	90.2	
		2~3일	(424)	0(0)	1(0.2)	23(5.4)	122(28.8)	278(65.6)	89.9	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	3(3.5)	24(27.9)	59(68.6)	91.3	2.015
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	1(1.4)	13(17.8)	59(80.8)	94.9	
		기타	(291)	3(1)	4(1.4)	9(3.1)	67(23)	208(71.5)	90.6	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	21(28)	51(68)	91.0	1.723
		1~3년 미만	(154)	3(1.9)	2(1.3)	3(1.9)	42(27.3)	104(67.5)	89.3	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	2(1.9)	3(2.8)	17(15.9)	85(79.4)	93.2	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	4(3.5)	24(21.1)	86(75.4)	93.0	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	1(2)	0(0)	3(6)	7(14)	39(78)	91.5	1.934
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	2(2.6)	15(19.2)	61(78.2)	93.9	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	4(2.4)	43(25.7)	119(71.3)	91.8	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	4(2.9)	2(1.4)	36(25.7)	98(70)	90.7		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	2(13.3)	3(20)	9(60)	81.7		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(5) 책임성-기관 청결 관리도(장애인복지관)

장애인복지관의 책임성 중 기관 청결 관리도 <표 IV-2-40>는 100점 평균 90.7점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 유관기관 특성 중 협력 개월 수, 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-40> 책임성-기관 청결 관리도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	2(0.1)	5(0.4)	58(4.3)	368(27.1)	927(68.2)	90.7		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	0(0)	0(0)	11(0.8)	91(6.7)	174(12.8)	89.8	.898
		구립	(386)	2(0.1)	2(0.1)	16(1.2)	101(7.4)	265(19.5)	90.5	
		법인	(698)	0(0)	3(0.2)	31(2.3)	176(12.9)	488(35.9)	91.2	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	0(0)	3(0.3)	47(5.2)	253(27.8)	607(66.7)	90.2	2.600	
	전문가(유관기관)	(450)	2(0.4)	2(0.4)	11(2.4)	115(25.6)	320(71.1)	91.6		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	1(0.5)	8(4.4)	54(29.7)	119(65.4)	90.0	.444
		1~3년 미만	(299)	0(0)	1(0.3)	16(5.4)	76(25.4)	206(68.9)	90.7	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	0(0)	9(6)	48(31.8)	94(62.3)	89.1	
		5년 이상	(278)	0(0)	1(0.4)	14(5)	75(27)	188(67.6)	90.5	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	8(6.2)	39(30.2)	81(62.8)	88.8	.749
		2개	(252)	0(0)	0(0)	7(2.8)	81(32.1)	164(65.1)	90.6	
		3개 이상	(348)	0(0)	2(0.6)	28(8)	87(25)	231(66.4)	89.3	
방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	4(25)	12(75)	93.8	.550	
	1일	(470)	0(0)	1(0.2)	15(3.2)	148(31.5)	306(65.1)	90.4		
	2~3일	(424)	0(0)	2(0.5)	32(7.5)	101(23.8)	289(68.2)	89.9		
유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	0(0)	26(30.2)	60(69.8)	92.4	1.754	
	운영위원	(73)	0(0)	0(0)	0(0)	17(23.3)	56(76.7)	94.2		
	기타	(291)	2(0.7)	2(0.7)	11(3.8)	72(24.7)	204(70.1)	90.7		
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	0(0)	24(32)	51(68)	92.0	3.016*
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	2(1.3)	4(2.6)	47(30.5)	99(64.3)	88.8	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	5(4.7)	18(16.8)	84(78.5)	93.5	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	2(1.8)	26(22.8)	86(75.4)	93.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	0(0)	1(2)	10(20)	39(78)	94.0	2.521*
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	2(2.6)	11(14.1)	65(83.3)	95.2	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	3(1.8)	58(34.7)	105(62.9)	89.8	
		분기별 1~2회	(140)	0(0)	2(1.4)	5(3.6)	32(22.9)	101(72.1)	91.4	
		1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	0(0)	4(26.7)	10(66.7)	86.7	

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (6) 투명성-운영 투명성 정도(장애인복지관)

장애인복지관의 투명성 중 운영 투명성 정도 <표 IV-2-41>는 100점 평균 87.4점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-41〉 투명성-운영 투명성 정도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	6(0.4)	3(0.2)	97(7.1)	456(33.5)	798(58.7)	87.4		
세부 유형	장애인	시립	(276)	1(0.1)	0(0)	26(1.9)	96(7.1)	153(11.3)	86.2	5.674**
		구립	(386)	2(0.1)	2(0.1)	31(2.3)	146(10.7)	205(15.1)	85.6	
		직영	(698)	3(0.2)	1(0.1)	40(2.9)	214(15.7)	440(32.4)	88.9	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	1(0.1)	3(0.3)	78(8.6)	319(35.1)	509(55.9)	86.6	6.978**	
	전문가(유관기관)	(450)	5(1.1)	0(0)	19(4.2)	137(30.4)	289(64.2)	89.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	18(9.9)	66(36.3)	98(53.8)	86.0	1.357
		1~3년 미만	(299)	1(0.3)	1(0.3)	26(8.7)	104(34.8)	167(55.9)	86.4	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	0(0)	15(9.9)	61(40.4)	75(49.7)	84.9	
		5년 이상	(278)	0(0)	2(0.7)	19(6.8)	88(31.7)	169(60.8)	88.1	
	프로그램 수	1개	(129)	0(0)	0(0)	13(10.1)	47(36.4)	69(53.5)	85.9	.693
		2개	(252)	0(0)	1(0.4)	23(9.1)	101(40.1)	127(50.4)	85.1	
방문 빈도	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	1(6.3)	3(18.8)	12(75)	92.2	1.882
		1일	(470)	1(0.2)	1(0.2)	39(8.3)	183(38.9)	246(52.3)	85.7	
		2~3일	(424)	0(0)	2(0.5)	38(9)	133(31.4)	251(59.2)	87.3	
유형	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	4(4.7)	27(31.4)	55(64)	89.8	2.798
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	2(2.7)	16(21.9)	55(75.3)	93.2	
		기타	(291)	5(1.7)	0(0)	13(4.5)	94(32.3)	179(61.5)	88.0	
협력 개월	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	28(37.3)	44(58.7)	88.7	1.827
		1~3년 미만	(154)	5(3.2)	0(0)	5(3.2)	51(33.1)	93(60.4)	86.9	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	7(6.5)	23(21.5)	77(72)	91.4	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	4(3.5)	35(30.7)	75(65.8)	90.6	
유관 기관 특성	유관 기관 특성	1주일 3회 이상	(50)	1(2)	0(0)	2(4)	12(24)	35(70)	90.0	1.374
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	4(5.1)	20(25.6)	54(69.2)	91.0	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	6(3.6)	56(33.5)	104(62.3)	89.2	
		분기별 1~2회	(140)	2(1.4)	0(0)	5(3.6)	45(32.1)	88(62.9)	88.8	
		1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	2(13.3)	4(26.7)	8(53.3)	80.0	

\*p(0.05, \*\*p(0.01)

(7) 투명성-공개와 공유 정도(장애인복지관)

장애인복지관의 투명성 중 공개와 공유 정도 <표 IV-2-42>는 100점 평균 86.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-42> 투명성-공개와 공유 정도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	7(0.5)	10(0.7)	98(7.2)	480(35.3)	765(56.3)	86.5		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	1(0.1)	2(0.1)	20(1.5)	110(8.1)	143(10.5)	85.5	9.821**
		구립	(386)	3(0.2)	5(0.4)	38(2.8)	149(11)	191(14)	83.7	
		직영	(698)	3(0.2)	3(0.2)	40(2.9)	221(16.3)	431(31.7)	88.5	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	3(0.3)	8(0.9)	82(9)	341(37.5)	476(52.3)	85.1	16.750**	
	전문가(유관기관)	(450)	4(0.9)	2(0.4)	16(3.6)	139(30.9)	289(64.2)	89.3		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	1(0.5)	21(11.5)	60(33)	100(54.9)	85.6	.088
		1~3년 미만	(299)	3(1)	3(1)	20(6.7)	118(39.5)	155(51.8)	85.0	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	1(0.7)	15(9.9)	60(39.7)	75(49.7)	84.6	
		5년 이상	(278)	0(0)	3(1.1)	26(9.4)	103(37.1)	146(52.5)	85.3	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	13(10.1)	49(38)	66(51.2)	84.9	.009
		2개	(252)	1(0.4)	2(0.8)	18(7.1)	105(41.7)	126(50)	85.0	
		3개 이상	(348)	2(0.6)	5(1.4)	31(8.9)	122(35.1)	188(54)	85.1	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	6(37.5)	10(62.5)	90.6	1.989
		1일	(470)	1(0.2)	4(0.9)	41(8.7)	200(42.6)	224(47.7)	84.2	
		2~3일	(424)	2(0.5)	4(0.9)	41(9.7)	135(31.8)	242(57.1)	86.0	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	4(4.7)	28(32.6)	54(62.8)	89.5	2.540
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	2(2.7)	16(21.9)	55(75.3)	93.2	
		기타	(291)	4(1.4)	2(0.7)	10(3.4)	95(32.6)	180(61.9)	88.2	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	4(5.3)	28(37.3)	43(57.3)	88.0	1.079
		1~3년 미만	(154)	4(2.6)	1(0.6)	4(2.6)	48(31.2)	97(63)	87.8	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	4(3.7)	32(29.9)	71(66.4)	90.7	
		5년 이상	(114)	0(0)	1(0.9)	4(3.5)	31(27.2)	78(68.4)	90.8	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	1(2)	1(2)	3(6)	9(18)	36(72)	89.0	.928
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	3(3.8)	23(29.5)	52(66.7)	90.7	
		1개월 2~3회	(167)	0(0)	1(0.6)	4(2.4)	59(35.3)	103(61.7)	89.5	
		분기별 1~2회	(140)	2(1.4)	0(0)	6(4.3)	41(29.3)	91(65)	89.1	
		1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	0(0)	7(46.7)	7(46.7)	81.7	

\*p<0.05, \*\*p<0.01



## (8) 친밀성-따뜻한 느낌 정도(장애인복지관)

장애인복지관의 친밀성 중 따뜻한 느낌 정도 <표 IV-2-43>는 100점 평균 89.5점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 유관기관 특성 중 협력 개월 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

&lt;표 IV-2-43&gt; 친밀성-따뜻한 느낌 정도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	4(0.3)	9(0.7)	81(6)	369(27.1)	897(66)	89.5		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	1(0.1)	1(0.1)	24(1.8)	88(6.5)	162(11.9)	87.1	5.084**
		구립	(386)	2(0.1)	2(0.1)	23(1.7)	111(8.2)	248(18.2)	88.9	
		직영	(698)	1(0.1)	6(0.4)	34(2.5)	170(12.5)	487(35.8)	90.7	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	1(0.1)	5(0.5)	56(6.2)	249(27.4)	599(65.8)	89.6	.126	
	전문가(유관기관)	(450)	3(0.7)	4(0.9)	25(5.6)	120(26.7)	298(66.2)	89.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	15(8.2)	56(30.8)	111(61)	88.2	1.804
		1~3년 미만	(299)	0(0)	3(1)	21(7)	81(27.1)	194(64.9)	89.0	
		3~5년 미만	(151)	1(0.7)	10(7)	9(6)	41(27.2)	99(65.6)	89.1	
		5년 이상	(278)	0(0)	1(0.4)	11(4)	71(25.5)	195(70.1)	91.4	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	6(4.7)	48(37.2)	74(57.4)	87.8	1.434
		2개	(252)	0(0)	0(0)	22(8.7)	71(28.2)	159(63.1)	88.6	
	3개 이상	(348)	1(0.3)	4(1.1)	18(5.2)	83(23.9)	242(69.5)	90.3		
방문 빈도	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	2(12.5)	14(87.5)	96.9	2.655
		1일	(470)	0(0)	3(0.6)	27(5.7)	149(31.7)	291(61.9)	88.7	
		2~3일	(424)	1(0.2)	2(0.5)	29(6.8)	98(23.1)	294(69.3)	90.2	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	6(7)	21(24.4)	59(68.6)	90.4	.431
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	6(8.2)	17(23.3)	50(68.5)	90.1	
		기타	(291)	3(1)	4(1.4)	13(4.5)	82(28.2)	189(64.9)	88.7	
유관 기관 특성	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	24(32)	48(64)	90.0	3.009*
		1~3년 미만	(154)	3(1.9)	2(1.3)	8(5.2)	53(34.4)	88(57.1)	85.9	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	1(0.9)	6(5.6)	21(19.6)	79(73.8)	91.6	
		5년 이상	(114)	0(0)	1(0.9)	8(7)	22(19.3)	83(72.8)	91.0	
유관 기관 특성	업무 빈도	1주일 3회 이상	(50)	1(2)	1(2)	2(4)	10(20)	36(72)	89.5	.715
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	5(6.4)	16(20.5)	57(73.1)	91.7	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	8(4.8)	52(31.1)	106(63.5)	89.2	
		분기별 1~2회	(140)	0(0)	3(2.1)	9(6.4)	39(27.9)	89(63.6)	88.2	
		1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	3(20)	10(66.7)	85.0	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(9) 친밀성-지속적 관계 의향도(장애인복지관)

장애인복지관의 친밀성 중 지속적 관계 의향도 <표 IV-2-44>는 100점 평균 92.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 이용자 특성 중 이용 개월 수, 프로그램 수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-44> 친밀성-지속적 관계 의향도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	3(0.2)	6(0.4)	46(3.4)	305(22.4)	1000(73.5)	92.2		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	1(0.1)	1(0.1)	13(1)	80(5.9)	181(13.3)	89.8	5.229**
		구립	(386)	2(0.1)	1(0.1)	10(0.7)	90(6.6)	283(20.8)	92.2	
		직영	(698)	0(0)	4(0.3)	23(1.7)	135(9.9)	536(39.4)	93.1	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	0(0)	3(0.3)	39(4.3)	213(23.4)	655(72)	91.8	2.018	
	전문가(유관기관)	(450)	3(0.7)	3(0.7)	7(1.6)	92(20.4)	345(76.7)	92.9		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	15(8.2)	42(23.1)	125(68.7)	90.1	2.917*
		1~3년 미만	(299)	0(0)	1(0.3)	8(2.7)	82(27.4)	208(69.6)	91.6	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	2(1.3)	5(3.3)	41(27.2)	103(68.2)	90.6	
		5년 이상	(278)	0(0)	0(0)	11(4)	48(17.3)	219(78.8)	93.7	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	8(6.2)	35(27.1)	85(65.9)	89.5	4.035*
		2개	(252)	0(0)	1(0.4)	12(4.8)	71(28.2)	168(66.7)	90.3	
		3개 이상	(348)	0(0)	1(0.3)	12(3.4)	70(20.1)	265(76.1)	93.0	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	1(6.3)	15(93.8)	98.4	1.941
		1일	(470)	0(0)	1(0.2)	19(4)	121(25.7)	329(70)	91.4	
2~3일		(424)	0(0)	2(0.5)	20(4.7)	91(21.5)	311(73.3)	91.9		
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	2(2.3)	24(27.9)	60(69.8)	91.9	1.420
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	1(1.4)	11(15.1)	61(83.6)	95.6	
		기타	(291)	3(1)	3(1)	4(1.4)	57(19.6)	224(77)	92.6	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	18(24)	55(73.3)	92.7	2.499
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	3(1.9)	3(1.9)	34(22.1)	112(72.7)	90.8	
		3~5년 미만	(107)	1(0.9)	0(0)	0(0)	14(13.1)	92(86)	95.8	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	2(1.8)	26(22.8)	86(75.4)	93.4	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	1(2)	3(6)	7(14)	39(78)	92.0	1.939
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	0(0)	14(17.9)	64(82.1)	95.5	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	0(0)	39(23.4)	127(76)	93.6	
분기별 1~2회		(140)	1(0.7)	2(1.4)	3(2.1)	29(20.7)	105(75)	92.0		
	1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	3(20)	10(66.7)	85.0		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(10) 소통성-주민 의견 수렴도(장애인복지관)

장애인복지관의 소통성 중 주민 의견 수렴도 <표 IV-2-45>는 100점 평균 86.7점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분, 유관기관 특성 중 업무 논의 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-45> 소통성-주민 의견 수렴도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	4(0.3)	15(1.1)	99(7.3)	464(34.1)	778(57.2)	86.7		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	1(0.1)	4(0.3)	28(2.1)	105(7.7)	138(10.1)	84.0	10.050**
		구립	(386)	2(0.1)	6(0.4)	29(2.1)	148(10.9)	201(14.8)	85.0	
		직영	(698)	1(0.1)	5(0.4)	42(3.1)	211(15.5)	439(32.3)	88.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	2(0.2)	11(1.2)	85(9.3)	329(36.2)	483(53.1)	85.2	21.470**	
	전문가(유관기관)	(450)	2(0.4)	4(0.9)	14(3.1)	135(30)	295(65.6)	89.8		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	1(0.5)	24(13.2)	54(29.7)	103(56.6)	85.6	.805
		1~3년 미만	(299)	1(0.3)	3(1)	25(8.4)	116(38.8)	154(51.5)	85.0	
		3~5년 미만	(151)	1(0.7)	2(1.3)	17(11.3)	57(37.7)	74(49)	83.3	
		5년 이상	(278)	0(0)	5(1.8)	19(6.8)	102(36.7)	152(54.7)	86.1	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	2(1.6)	18(14)	49(38)	60(46.5)	82.4	1.587
		2개	(252)	0(0)	3(1.2)	18(7.1)	99(39.3)	132(52.4)	85.7	
		3개 이상	(348)	2(0.6)	6(1.7)	31(8.9)	115(33)	194(55.7)	85.4	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	2(12.5)	4(25)	10(62.5)	87.5	.888
		1일	(470)	1(0.2)	5(1.1)	42(8.9)	190(40.4)	232(49.4)	84.4	
		2~3일	(424)	1(0.2)	6(1.4)	41(9.7)	135(31.8)	241(56.8)	85.9	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	2(2.3)	29(33.7)	55(64)	90.4	.092
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	3(4.1)	23(31.5)	47(64.4)	90.1	
		기타	(291)	2(0.7)	4(1.4)	9(3.1)	83(28.5)	193(66.3)	89.6	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	22(29.3)	51(68)	91.3	.836
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	3(1.9)	4(2.6)	47(30.5)	98(63.6)	88.3	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	4(3.7)	31(29)	72(67.3)	90.9	
		5년 이상	(114)	0(0)	1(0.9)	4(3.5)	35(30.7)	74(64.9)	89.9	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	2(4)	2(4)	6(12)	40(80)	92.0	3.371**
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	2(2.6)	21(26.9)	55(70.5)	92.0	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	4(2.4)	53(31.7)	109(65.3)	90.3	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	2(1.4)	4(2.9)	49(35)	85(60.7)	88.8		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	2(13.3)	6(40)	6(40)	76.7		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

(11) 소통성-주민 의견 반영도(장애인복지관)

장애인복지관의 소통성 중 주민 의견 반영도 <표 IV-2-46>는 100점 평균 86.2점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 응답 구분, 이용자 특성 중 방문 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-46> 소통성-주민 의견 반영도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전체		(1360)	3(0.2)	13(1)	107(7.9)	485(35.7)	752(55.3)	86.2		
세부 유형	장애인	시립	(276)	0(0)	2(0.1)	35(2.6)	87(6.4)	152(11.2)	85.2	5.910**
		구립	(386)	2(0.1)	7(0.5)	29(2.1)	158(11.6)	190(14)	84.1	
		직영	(698)	1(0.1)	4(0.3)	43(3.2)	240(17.6)	410(30.1)	87.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	1(0.1)	10(1.1)	89(9.8)	325(35.7)	485(53.3)	85.3	8.445**	
	전문가(유관기관)	(450)	2(0.4)	3(0.7)	18(4)	160(35.6)	267(59.3)	88.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	23(12.6)	61(33.5)	98(53.8)	85.3	.358
		1~3년 미만	(299)	1(0.3)	4(1.3)	24(8)	106(35.5)	164(54.8)	85.8	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	2(1.3)	16(10.6)	59(39.1)	74(49)	83.9	
		5년 이상	(278)	0(0)	4(1.4)	26(9.4)	99(35.6)	149(53.6)	85.3	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	2(1.6)	12(9.3)	50(38.8)	65(50.4)	84.5	.337
		2개	(252)	0(0)	4(1.6)	23(9.1)	94(37.3)	131(52)	84.9	
		3개 이상	(348)	1(0.3)	4(1.1)	34(9.8)	113(32.5)	196(56.3)	85.9	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	1(6.3)	2(12.5)	13(81.3)	93.8	3.718*
		1일	(470)	1(0.2)	3(0.6)	50(10.6)	188(40)	228(48.5)	84.0	
2~3일		(424)	0(0)	7(1.7)	38(9)	135(31.8)	244(57.5)	86.3		
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	5(5.8)	30(34.9)	51(59.3)	88.4	.284
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	2(2.7)	27(37)	44(60.3)	89.4	
		기타	(291)	2(0.7)	3(1)	11(3.8)	103(35.4)	172(59.1)	87.8	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	4(5.3)	26(34.7)	45(60)	88.7	.441
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	2(1.3)	4(2.6)	56(36.4)	90(58.4)	87.3	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	1(0.9)	5(4.7)	40(37.4)	61(57)	87.6	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	5(4.4)	38(33.3)	71(62.3)	89.5	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	0(0)	5(10)	8(16)	37(74)	91.0	1.940
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	5(6.4)	23(29.5)	50(64.1)	89.4	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	1(0.6)	4(2.4)	64(38.3)	97(58.1)	88.2	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	2(1.4)	2(1.4)	60(42.9)	76(54.3)	87.5		
1년 1~2회이하	(15)	1(6.7)	0(0)	2(13.3)	5(33.3)	7(46.7)	78.3			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## (12) 기여성-지역 발전 노력도(장애인복지관)

장애인복지관의 기여성-지역 발전 노력도 <표 IV-2-47>는 100점 평균 90.7점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-2-47〉 기여성-지역 발전 노력도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	3(0.2)	5(0.4)	54(4)	370(27.2)	928(68.2)	90.7		
세부 유형	장애인	시립	(276)	0(0)	0(0)	17(1.3)	92(6.8)	167(12.3)	88.6	10.856**
		구립	(386)	3(0.2)	1(0.1)	18(1.3)	120(8.8)	244(17.9)	88.9	
		직영	(698)	0(0)	4(0.3)	19(1.4)	158(11.6)	517(38)	92.6	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	1(0.1)	2(0.2)	44(4.8)	255(28)	608(66.8)	90.3	2.094	
	전문가(유관기관)	(450)	2(0.4)	3(0.7)	10(2.2)	115(25.6)	320(71.1)	91.6		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	13(7.1)	50(27.5)	119(65.4)	89.6	1.318
		1~3년 미만	(299)	0(0)	0(0)	15(5)	87(29.1)	197(65.9)	90.2	
		3~5년 미만	(151)	1(0.7)	0(0)	6(4)	51(33.8)	93(61.6)	88.9	
		5년 이상	(278)	0(0)	2(0.7)	10(3.6)	67(24.1)	199(71.6)	91.6	
	프로 그램 수	1개	(129)	1(0.8)	0(0)	9(7)	37(28.7)	82(63.6)	88.6	1.567
		2개	(252)	0(0)	1(0.4)	12(4.8)	82(32.5)	157(62.3)	89.2	
		3개 이상	(348)	0(0)	1(0.3)	17(4.9)	89(25.6)	241(69.3)	91.0	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	3(18.8)	13(81.3)	95.3	2.712
		1일	(470)	1(0.2)	0(0)	22(4.7)	153(32.6)	294(62.6)	89.3	
		2~3일	(424)	0(0)	2(0.5)	22(5.2)	99(23.3)	301(71)	91.2	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	1(1.2)	25(29.1)	60(69.8)	92.2	2.497
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	2(2.7)	11(15.1)	60(82.2)	94.9	
		기타	(291)	2(0.7)	3(1)	7(2.4)	79(27.1)	200(68.7)	90.6	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	2(2.7)	21(28)	52(69.3)	91.7	1.212
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	3(1.9)	3(1.9)	40(26)	106(68.8)	89.8	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	3(2.8)	24(22.4)	80(74.8)	93.0	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	2(1.8)	30(26.3)	82(71.9)	92.5	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	1(2)	2(4)	7(14)	40(80)	93.0	.494
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	0(0)	23(29.5)	55(70.5)	92.6	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	1(0.6)	50(29.9)	115(68.9)	91.6	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	2(1.4)	6(4.3)	34(24.3)	98(70)	90.7		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	1(6.7)	12(80)	88.3		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

(13) 기여성-지역 발전 기여도(장애인복지관)

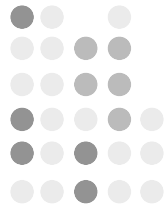
장애인복지관의 기여성 중 지역 발전 기여도 <표 IV-2-48>는 100점 평균 91.6점으로 나타났다. 일원배치분산분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 세부 유형, 이용자 특성 중 프로그램 수, 방문 빈도에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2-48> 기여성-지역 발전 기여도(장애인)

장애인복지관 응답자, N=1,360, 단위 : 명(%), 점(100점 평균)

구 분		빈도 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	평균 (5점)	F값 (유의수준)	
전 체		(1360)	2(0.1)	8(0.6)	28(2.1)	370(27.2)	952(70)	91.6		
세부 유형	장애 인	시립	(276)	0(0)	0(0)	9(0.7)	96(7.1)	171(12.6)	89.7	5.875**
		구립	(386)	2(0.1)	2(0.1)	7(0.5)	115(8.5)	260(19.1)	90.7	
		직영	(698)	0(0)	6(0.4)	12(0.9)	159(11.7)	521(38.3)	92.8	
응답 구분	이용자(+자원봉사자)	(910)	0(0)	5(0.5)	17(1.9)	251(27.6)	637(70)	91.8	.436	
	전문개(유관기관)	(450)	2(0.4)	3(0.7)	11(2.4)	119(26.4)	315(70)	91.2		
이용 자 특성	이용 개월	1년 미만	(182)	0(0)	0(0)	6(3.3)	52(28.6)	124(68.1)	91.2	1.455
		1~3년 미만	(299)	0(0)	0(0)	6(2)	94(31.4)	199(66.6)	91.1	
		3~5년 미만	(151)	0(0)	1(0.7)	4(2.6)	43(28.5)	103(68.2)	91.1	
		5년 이상	(278)	0(0)	4(1.4)	1(0.4)	62(22.3)	211(75.9)	93.2	
	프로 그램 수	1개	(129)	0(0)	1(0.8)	4(3.1)	44(34.1)	80(62)	89.3	5.495**
		2개	(252)	0(0)	3(1.2)	4(1.6)	85(33.7)	160(63.5)	89.9	
		3개 이상	(348)	0(0)	1(0.3)	4(1.1)	86(24.7)	257(73.9)	93.0	
	방문 빈도	1일 미만	(16)	0(0)	0(0)	0(0)	1(6.3)	15(93.8)	98.4	4.466*
		1일	(470)	0(0)	3(0.6)	11(2.3)	144(30.6)	312(66.4)	90.7	
		2~3일	(424)	0(0)	2(0.5)	6(1.4)	106(25)	310(73.1)	92.7	
유관 기관 특성	유형	공무원	(86)	0(0)	0(0)	1(1.2)	24(27.9)	61(70.9)	92.4	1.311
		운영위원	(73)	0(0)	0(0)	4(5.5)	12(16.4)	57(78.1)	93.2	
		기타	(291)	2(0.7)	3(1)	6(2.1)	83(28.5)	197(67.7)	90.4	
	협력 개월	1년 미만	(75)	0(0)	0(0)	3(4)	19(25.3)	53(70.7)	91.7	.315
		1~3년 미만	(154)	2(1.3)	3(1.9)	1(0.6)	38(24.7)	110(71.4)	90.8	
		3~5년 미만	(107)	0(0)	0(0)	3(2.8)	27(25.2)	77(72)	92.3	
		5년 이상	(114)	0(0)	0(0)	4(3.5)	35(30.7)	75(65.8)	90.6	
	업무 논의 빈도	1주일 3회 이상	(50)	0(0)	1(2)	2(4)	6(12)	41(82)	93.5	1.509
		1주일 1~2회	(78)	0(0)	0(0)	2(2.6)	19(24.4)	57(73.1)	92.6	
		1개월 2~3회	(167)	1(0.6)	0(0)	1(0.6)	49(29.3)	116(69.5)	91.8	
분기별 1~2회		(140)	0(0)	2(1.4)	5(3.6)	42(30)	91(65)	89.6		
1년 1~2회이하		(15)	1(6.7)	0(0)	1(6.7)	3(20)	10(66.7)	85.0		

\*p<0.05, \*\*p<0.01



## 제5장 | 결론 및 제언







## V 결론 및 제언

### 1. 지역사회 평판지수 연구결과의 의의

본 연구의 주요 목적은 서울형 평가지표의 하나로서 지역사회 평판지수 측정 척도를 개발하고 그 결과를 분석하여 향후 서울형 사회복지시설 평가지표로서의 활용도를 판단하고자 함이었다. 이를 위해 연구진은 사회복지시설에 대한 지역사회 평판의 주체로서 다양한 이해관계자를 포함함으로써 이용자 만족도 조사의 범위보다 광범위하게 기관의 지역사회 관계나 운영 전반에 대한 평판을 파악하였다. 특히 지역사회 평판이란 사회복지시설의 역할과 기능에 대한 지역사회로부터의 신뢰와 인식 등 매우 포괄적인 결과로 볼 수 있는 만큼 계량화된 결과물을 위해 평판을 측정할 수 있는 척도를 개발하고 조사를 거쳐 결과를 파악하고 비교분석하였다.

연구결과 서울시 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)의 지역사회 평판지수는 평균 90.4점으로 나타나 지역사회 기반의 대표적인 이용시설인 복지관의 지역사회 평판은 전반적으로 높은 수준으로 파악되었다. 평판지수의 세부 영역 중 평균보다 높게 나타난 것은 친밀성과 기여성이며 이 2영역은 공통적으로 유관기관 전문가보다 복지관 이용 당사자의 응답 값이 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 분석되었다. 평균 보다 다소 낮은 결과로 나타난 투명성과 소통성의 결과에 대해서는 2가지 해석이 가능하다. 첫째, 투명성의 판단 요건으로 제시한 운영 투명성과 공개 및 공유 여부에 대해 유관기관이 이용자보다 유의미하게 평균이 높은 것으로 나타나 이용자의 인식이 조사문항에 대한 판단 인식이 다소 어려웠을 수 있다는 추론을 해볼 수 있다. 둘째, 소통성의 경우도 이용자마다 자신이 요구하는 결과로서 프로그램의 개설 여부를 의견의 반영정도(면대면 조사과정에서 무작위로 몇몇 개별 인터뷰를 진행한 결과임)로 판단하는 경우가 나타난 것과 관련지어 생각해 볼 수 있다. 그러나 투명성과 소통성 모두 이용자의 경험 기간이 길어질수록 높게 나타나는 것으로 볼 때 사회복지시설에 대한 투명성과 소통성의 판단은 단기간으로 경험으로 판단하기 어려운 요소임을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

평판의 결과는 곧 지역사회 다양한 이해관계자들로부터의 평판 수준과 어떤 대상에 따른 요인의 차이를 확인할 수 있기 때문에 유형 별 이해관계자와의 개선 방향과 역할 강화 등이 필요한 지 판단할 수 있는 근거자료를 제시하고 있다. 연구결과에 대한 평판지수의 세부 요인 및 복지관 유형 별로 지역사회 평판 결과의 유의미한 차이를 요약하면 다음과 같다.

### 1) 이해관계자에 따른 지역사회 평판지수의 차이점

연구결과 평판의 세부 구성요소는 이해관계자에 따라 다양한 차이가 있는 것으로 나타났다. 복지관 이용 당사자를 개별 면대면을 조사한 결과에서는 평판요소 거의 대부분에 걸쳐 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수이며 방문빈도도 잦을수록 평판의 인식결과가 높았다. 유관기관의 경우는 협력기간이 5년 이상일 때보다는 거의 대부분의 결과에 있어 3~5년의 경우가 더 긍정적인 인식을 보였으며 업무 협의의 빈도 또한 주 3회 이상보다는 주 1~2회가 더 긍정적인 것으로 나타났다. 세부적으로 파악된 유의미한 차이의 결과는 아래의 표와 같다.

〈표 V-1-1〉 서울시 3종 복지관 지역사회 평판지수 전체결과의 함의

평판 구성요소	평판의 하위요소	이용자와 유관기관의 특성에 따른 평판 하위요소의 유의미한 차이 요약
신뢰성	전문성 1. 해당 기관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다 2. 해당 기관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램 일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자 방문 빈도가 잦을수록 수행 능력도인식은 높았으나 서비스 신뢰도 인식은 방문빈도가 가장 낮은 주1일이 높게 나타 남</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 복지관 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>
	책임성 3. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 4. 해당 기관은 청결하게 잘 관리되고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램 과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 복지관의 건전한 원칙 준수에 대해서는 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>

평판 구성요소	평판의 하위요소	이용자와 유관기관의 특성에 따른 평판 하위요소의 유의미한 차이 요약
투명성	5. 해당 기관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다 6. 해당 기관의 운영을 공개하고 공유하고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 복지관 운영위원이 가장 높은 값을 보임</li> </ul>
친밀성	7. 해당 기관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 8. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친구 같은 느낌에 대해 이용자가 유관기관보다 더 긍정적 임</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> </ul>
소통성	9. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 10. 해당 기관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관이 이용자보다 더 긍정적 임</li> <li>• 주민의견 수렴은 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램과 잦은 방문일 때 더 긍정적 이나 주민의견 반영은 차이 없음</li> <li>• 유관기관은 주 1~2회 이상의 업무논의 일 때 더 긍정적이며 임</li> </ul>
기여성	11. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회 복지 발전을 위해 노력하고 있다 12. 해당 기관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회 복지발전에 대해 이용자보다 유관기관보다 더 긍정적으로 나타 남</li> <li>• 이용자는 이용기간이 길수록, 다수의 프로그램 일 때 더 긍정적 임</li> <li>• 유관기관은 3~5년 사이의 협력기간과 1주 1~2회의 업무논의 일 때 더 긍정적 임</li> </ul>

## 2) 사회복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과

사회복지관 지역사회 평판지수 결과는 91.1점으로 나타나 전반적으로 높은 수준으로 파악되었다. 사회복지관이 위치한 지역을 임대와 비임대지역으로 구분한 결과는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 평판지수의 세부 구성요소 별 유의미한 차이는 다음과 같다. 전체 6개 영역 중 유관기관이 이용자보다 높은 인식으로 나타난 결과는 전문성(전문적 능력도), 투명성(운영 투명성), 소통성(주민의견 수렴도와 반영도)이며 반면에 이용자가 유관기관보다 높은 인식으로 나타난 결과는 전문성(서비스 신뢰도), 친밀성(따뜻한 느낌)이었다.

전문성(전문적 능력도와 서비스 신뢰도)의 경우 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수이며 방문빈도도 잦을수록 평판의 인식결과가 높았다. 유관기관의 경우는 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 더 긍정적인 것으로 나타났다.

책임성에서 건전한 원칙의 노력도는 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수일 때 가장 인식결과가 높았으나 기관의 청결 관리도는 방문빈도가 가장 적을 때 인식결과가 높았다. 유관기관의 경우는 업무 논의 빈도만 주 1~2회가 더 긍정적인 것으로 나타났다.

투명성(운영 투명성 및 공개와 공유 정도)은 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수이며 방문빈도도 잦을수록 평판의 인식결과가 높았다. 유관기관의 경우는 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 더 긍정적인 것으로 나타났고 복지관 운영위원의 경우 공개와 공유에 대한 인식이 가장 높게 나타났다.

친밀성(친구 같은 따뜻함)의 경우 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수일 때 인식결과가 높았으며 방문빈도도 잦을수록 친밀성(지속적인 관계 의지)이 높게 나타났다. 유관기관의 경우는 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 더 긍정적인 것으로 나타났고 협력기간이 3~5년인 경우 친밀성(지속적인 관계 의지)이 가장 높게 나타났다.

소통성(주민 의견 수렴도와 주민 의견 반영도)의 경우 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수일 때 인식결과가 높았으며 유관기관의 경우도 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 더 긍정적인 것으로 나타났다.

기여성(지역발전 노력도와 지역발전 기여도)에 있어서도 이용자는 이용기간이 길고 이용하는 프로그램이 다수일 때 인식결과가 높게 나타났고 유관기관의 경우도 협력기간이 3~5년이며 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 더 긍정적인 것으로 나타났다.

### 3) 노인복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과

노인복지관 지역사회 평판지수는 평균 90점으로 나타나 전반적으로 높은 수준으로 파악되었다. 평판지수의 세부 구성요소 별 결과를 시립과 구립으로 구분한 결과 시립 복지관이 친밀성(따뜻한 느낌과 지속적 관계 의향도), 소통성(주민의견 반영도), 기여

성(지역 발전 기여도)에서 유의미하게 높게 나타났다. 유관기관이 이용자보다 높은 인식으로 나타난 결과는 전문성(전문적 능력도), 투명성(공개와 공유 정도), 소통성(주민의견 수렴도와 반영도)이며 반면에 이용자가 유관기관보다 높은 인식으로 나타난 결과는 없었다.

노인복지관 지역사회 평판지수의 세부 구성요소는 거의 유사한 결과로 나타나 통계적 유의미한 차이가 나타난 구성요소는 많지 않았다. 이용자의 이용기간이 길수록 긍정적 인식이 높았던 것은 친밀성(지속적 관계의향도)과 기여성(지역 발전 기여도)로 나타났으며 이용하는 프로그램이 많을수록 기여성(지역 발전 노력도)의 인식이 높게 나타났다.

#### 4) 장애인복지관의 지역사회 평판지수의 유의미한 결과

장애인복지관 지역사회 평판지수는 평균 89.3점으로 나타나 높은 수준으로 파악되었다. 평판지수의 세부 구성요소 별 결과를 시립, 구립 그리고 직영으로 구분한 결과 직영복지관이 거의 다수의 영역에서 높게 나타났다. 전문성(전문적 능력도와 서비스 신뢰도), 책임성(건전한 원칙 노력도), 투명성(운영 투명성과 공개와 공유 정도), 친밀성(따뜻한 느낌과 지속적 관계 의향도), 소통성(주민의견 수렴도와 반영도), 기여성(지역 발전 노력도와 기여도)에서 유의미하게 높게 나타났다.

유관기관이 이용자보다 높은 인식으로 나타난 결과는 전문성(전문적 능력도와 서비스 신뢰도), 투명성(운영 투명성과 공개와 공유 정도), 소통성(주민의견 수렴도와 반영도)이며 반면에 이용자가 유관기관보다 높은 인식으로 나타난 결과는 없었다.

장애인복지관 지역사회 평판지수의 세부 구성요소는 거의 유사한 결과로 나타나 통계적 유의미한 차이가 나타난 구성요소는 많지 않았다. 이용자의 이용 프로그램이 많을수록 전문성(전문적 능력도)과 친밀성(지속적 관계 의향도), 기여성(지역 발전 기여도)의 인식이 높았다. 유관기관의 경우 업무 논의 빈도가 주 1~2회일 때 소통성(주민의견 수렴도), 책임성(기관 청결 관리)이 더 긍정적인 것으로 나타났다.

## 2. 정책적 활용과 제언

복지기능의 기획과 실천성이 중앙정부에서 지역단위로 그 중요성이 커짐에 따라 지역사회로부터 영향을 미치는 요인에 대한 중요도가 커지고 있다. 이에 따라 사회복지시설 또한 기관이 위치한 지역사회 다양한 이해관계자와의 상호관계와 평판에 대한 중요도 관리는 더욱 커질 것이다.

지금까지 살펴본 바와 같이 지역사회에서 인식하는 사회복지시설에 대한 평판지수는 매우 다양함을 알 수 있다. 이는 이해관계자의 특성과도 관련되며 복지시설이 지역사회와 함께 한 모든 운영 전반의 요인들과도 관련된 것으로 볼 수 있다. 지역사회 평판지수 결과는 지역사회와 사회복지시설간의 성과(결과)를 파악할 수 있는 만큼 평가 지표로서의 활용은 가능하며 서울형 평가체계의 중요한 기준으로서의 지역사회 중심의 역할을 파악해볼 수 있는 시사점 또한 높다고 할 수 있다.

본 연구 결과를 토대로 향후 평가지표로서의 활용도를 높이기 위해서는 사회복지현장과 지역사회 이해관계자 모두의 평판지수에 대한 이해와 수용도가 필요할 것으로 보인다. 평판이란 결코 단기간 내에 형성되기 어려우며 또한 여러 대내외 요인이 함께 관련되어 있는 만큼 사회복지현장의 수용성도 고려가 되어야 한다. 따라서 향후 서울형 평가체계의 안정화와 내실화가 추진되는 기간 동안 정책과 현장간의 논의를 거쳐 평가지표로서의 활용을 준비하는 것이 필요하다고 판단된다.

## 참고문헌

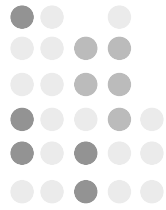
- 김영옥, 2013, 『PR 커뮤니케이션 이론의 진화』, 커뮤니케이션북스.
- 김영중, 2010, 『사회복지행정(3판)』, 학지사.
- 김찬아·신호창·조삼섭, 2009, 정부기관의 평판을 구성하는 요인과 정책 간의 관계에 대한 연구: 교육부와 교육정책을 중심으로, *홍보학연구* 13(2): 133-166.
- 김형석·이현우, 2008, 한국의 문화적 특성을 반영한 공중관계성 측정 도구에 관한 연구, *광고홍보학보*, 10(1): 99-139.
- 박성수, 2007, 조직-공중관계성이 교정기관 이미지에 미치는 영향에 관한 연구, *교정연구*, 34: 159-179.
- 박현순, 2009, 정부기관과 정책공중과의 공중관계성 척도 검증에 관한 연구. *한국광고홍보학보*, 11(4), 144-170.
- 신호창·조삼섭·김찬아, 2008, 정부기관의 이미지 구성 요소 및 측정 척도 개발을 위한 실증 연구, *한국광고홍보학보*, 10: 268-291.
- 서울시 노인종합복지관 평가결과보고서, (2012), 서울시복지재단
- 양난주, 2014, 사회복지시설평가제도에 대한 비판적 고찰, *한국사회복지행정학*, 16(3): 493-417.
- 양성관·양성운, 2003, 조직과 공중 간 관계가 조직의 명성에 미치는 영향: 공중관여도를 중심으로, *한국언론정보학보*, 21: 114-147.
- 윤희숙·정은하·김세림, 2015, 『지역사회복지중심의 사회복지시설 평가체계 개발』, 서울시복지재단.
- 이동기, 2005, 조직-공중관계성이 소방행정기관의 이미지에 미치는 영향, *한국정책과 학회회보*, 9(2): 47-64.
- 이수범·신성혜·최원석, 2004, 시민 관계성이 도시 이미지에 미치는 영향에 대한 연구, *광고학연구*, 15(1): 7-31.
- 이용진·한은경, 2010, 도시평판의 척도개발을 위한 탐색적 연구, *광고연구*, 87: 392-415.
- 차희원, 2004, 기업명성(Corporate Reputation)에 대한 쟁점 논의, *이화여자대학교*

- 사회과학연구논총, 12: 475-94.
- 최소연·고연정, 2010, 다차원척도분석법(MDS)을 활용한 사회복지관장애인복지관노인 복지관의 이미지에 대한 탐색적 연구, 한국사회복지조사연구, 24: 183-208.
- 최소연·고연정, 2010a, 서비스 질에 대한 인식이 사회복지관 이미지에 미치는 영향: 서비스만족의 매개효과를 중심으로, 한국지역사회복지학, 33: 1-21.
- 최소연·정상원·이주연, 2010, 지역사회복지관의 대중이미지 연구: 인지도에 따른 인식 차이를 중심으로, 한국사회복지행정학, 12(1): 237-269.
- 최승범·박홍식, 2007, 정부기관 이미지·평판의 고객만족과의 관계에 대한 연구, 한국행정논집, 19(4): 955-985.
- 한은경·이보영, 2013, 평판자본의 개념 및 구성에 관한 소고, 광고연구, 96: 384-419.
- Freeman, R. E. & D. F. Reed, 1993, "Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance", *California Management Review*, 25(3): 88-106.
- Starik, M., 1994, "What is a stakeholder?", *Business and Society*, 33(1): 89~95.
- Fombrun, C. J., 1995, *Reputation*. Blackwell Encyclopedia Dictionary of Organizational Behavior, Blackwell Publishers Ltd.
- Karen, C., Elizabeth, G.O., Sridhar, R., 2003, "The Reputation Index", *European Management Journal*, 21(2): 201-212.
- Roger Bennett, Rita Kottasz, (2000) "Practitioner perceptions of corporate reputation: an empirical investigation", *Corporate Communications: An International Journal*, 5(4): 224-235.
- Fombrun, C. J., & Gardberg, N., 2000, "Who is tops in corporate reputation", *Corporation Reputation Review*, 3: 13~17.
- Fombrun, C. J.(1996), *Reputation*, Harvard Business School Press.
- Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M., 1994, *Effective public relations*(7th ed.), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Grunig, J. E., & Hung C. F., 2002, "The effect of relationships on reputation



- and reputation on relationships: A cognitive behavioral study", paper presented at the PRSA Educators Academy 5th Annual International, Interdisciplinary Public Relations Research Conference, Miami: Florida.
- Grunig, J. E., & Huang, Y. H., 2000, "From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes", In J. A. Ledingham and S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations*(pp. 23~53), NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dowling, G. R., 1994, *Corporate Reputations: Strategies for Developing the Corporate Brand*, Kogan Page, London.





# 부 록





## 부록. 서울시 사회복지시설 지역사회 평판지수 설문지

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서 개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다	기관명	설문지 No.			
--	-----	---------	--	--	--

### 서울시 사회복지시설 평판도 조사 <이용자>

SQ1. 귀하는 이 복지관을 이용하신지 얼마나 되었습니까? ( )개월 (☞ 6개월 미만은 조사 종료)

\* 잘 기억나지 않을 경우 대략 ( )년이라도 기록 함

SQ2. 귀하는 나이가 어떻게 되십니까? 만 ( )세 (☞ 조사일 기준 만18세 미만은 조사 종료)

SQ3. 귀하가 이 복지관에서 현재 이용하는 프로그램은 몇 개입니까? ( )개

\* 식사 이용은 1개 프로그램으로 체크

SQ4. 귀하는 이 복지관을 얼마나 자주 방문하십니까? 1주일 평균 ( )일

\* 방문하는 날짜 수를 기록함

SQ5. 현재 이 복지관에서 가장 만족하는 이용 프로그램은 무엇입니까?

\* 응답자가 자유롭게 표현하는 내용 그대로 기록한 후

조사가 종료된 이후에 복지관 직원으로부터 <사업 분류 보기>를 토대로 사후 번호를 기록 함

(응답자가 말씀하는 내용 그대로 적기)	(기관 담당자 도움받아 번호로 분류하여 적기)
-----------------------	---------------------------

SQ6. 성별 ① 남 ② 여

1. 귀하는 이 복지관에 대해 어떻게 생각하십니까?

다음 문항 별로 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1.이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2.이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3.이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4.이 복지관은 청결하게 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5.이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다.	①	②	③	④	⑤
6.이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7.이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
8.이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9.이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
10.이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
11.이 복지관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12.이 복지관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

♣ 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다. ♣

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서 개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.

기관명

설문지 No.

## 서울시 사회복지시설 평판도 조사 < 자원봉사자 >

SQ1. 귀하는 이 복지관에서 자원봉사를 시작하신지 얼마나 되었습니까? ( )개월  
 (☞ 6개월 미만은 조사 종료) \* 잘 기억나지 않을 경우 대략 ( )년이라도 기록 함

SQ2. 귀하는 나이가 어떻게 되십니까? 만 ( )세 (☞ 조사일 기준 만18세 미만은 조사 종료)

SQ3. 귀하가 이 복지관에서 현재 참여하시는 자원봉사는 무엇무엇이 있습니까? (모두 적기)  
 \* 응답자가 자유롭게 표현하는 내용 그대로 기록한 후  
 조사가 종료된 이후에 예비조사 결과를 토대로 연구진이 영역을 구분 함

(응답자가 말씀하는 내용 그대로 적기)	(기관 담당자 도움받아 사업명 적기)
-----------------------	----------------------

SQ4. 귀하는 이 복지관을 얼마나 자주 방문하십니까? 1주일 평균 ( )일  
 \* 방문하는 날짜 수를 기록함

SQ5. 현재 이 복지관에서 이용하는 프로그램이 있습니까? (없으면 ☞SQ6)  
 있다면 가장 만족하는 프로그램은 무엇입니까?

\* 응답자가 자유롭게 표현하는 내용 그대로 기록한 후  
 조사가 종료된 이후에 복지관 직원으로부터 <사업 분류 보기>를 토대로 사후 번호를 기록 함

(응답자가 말씀하는 내용 그대로 적기)	(기관 담당자 도움받아 번호로 분류하여 적기)
-----------------------	---------------------------

SQ6. 성별 ① 남 ② 여

1. 귀하는 이 복지관에 대해 어떻게 생각하십니까?

다음 문항 별로 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1.이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2.이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3.이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4.이 복지관은 청결하게 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5.이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다.	①	②	③	④	⑤
6.이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7.이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
8.이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9.이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
10.이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
11.이 복지관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12.이 복지관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

♣ 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다. ♣

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서  
개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다

기관명

설문지 No.

## 서울시 사회복지시설 평판도 조사 < 유관기관 그룹 >

□ 다음은 통계처리를 위한 귀하의 일반적인 사항입니다.

SQ1. 성 별    ① 남            ② 여            SQ2. 연 령    만 (     ) 세

SQ3. 현 복지관과 업무관계를 형성하고 협력한지 얼마나 되었습니까? (     )개월

SQ4. 복지관과 업무관계 논의(회의, 전화, 이메일 등)를 얼마나 자주 하십니까? (1개만 표시)

- ① 1주일 3회 이상
- ② 1주일 1~2회
- ③ 1개월 2~3회
- ④ 분기별 1~2회
- ⑤ 1년 1~2회 이하

1. 귀하는 이용하시는 기관에 대해 어떻게 생각하십니까?

다음 문항 별로 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1.이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2.이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3.이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4.이 복지관은 청결하게 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5.이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다.	①	②	③	④	⑤
6.이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7.이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
8.이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9.이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
10.이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
11.이 복지관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12.이 복지관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

♣ 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다. ♣





서울시복지재단 2016-16

## 사회복지시설 지역사회 평판지수 연구

발행일 2016년 12월 31일

발행처 서울시복지재단

발행인 남기철

편집인 류명석

주소 서울시 종로구 송월길 52

전화 02-2011-0400

팩스 02-2011-0500

홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)

I S B N 978-89-6298-400-2

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.