

한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, vol. 29, 1996, 105-131

서울시 社會福祉館 單純評價模型 개발 - 합리적 補助金支給方案 研究 -

李 繁 松*, 金 振 郁**, 咸 健 植***

- | |
|---------------------------|
| I. 序 論 |
| II. 社會福祉館 評價基準 |
| III. 社會福祉館 評價指數 算定 |
| IV. 單純評價模型 開發 |
| V. 單純綜合評價指數에 의한 補助金 支給 方案 |
| VI. 結 論 |

I. 序 論

우리나라의 사회복지관은 정부의 재정지원을 받는 형태로 공공적 성격이 강하고, 이로 인해 조직의 효율적 운영, 나아가서 공공분야의 사회적 책임성의 이행¹⁾에 대한 관심이 고조되고 있음에도 불구하고 사회복지분야에 있어서의 산출물의 량과 질에 영향을 미치는 다양한 요인들을 검증하고 새로운 모델을 개발하려는 노력은 아직까지 활발하게 이루어지지 않고 있는 실정이었다. 최근에 이르러서 사회복지관의 효과적인 운영에 대한 관심이 고조되고 있는데²⁾, 특히 사회복지관에 대한 정부의 보조금지원은 여러가지의 불합리한 점으로 인해 많은 비판이 제기되고 있으며 그 개선방안이 학계와 관련기관의 실무자를 중심으로 활발히 논의되고 있다. 서울시의 경우에도 서울시에 소재한 60개의 사회복지관에 대한 보조금지원을

* 서울 市政開發研究院 院長

** 建國大學校 商經大學 經濟學科 助教授

*** 서울 市政開發研究院 招聘研究員

1) Glisson, C. A., "The accountability controversy," *Social Work*, 20, 1975, pp.417-419.

2) 권선진, "사회복지관의 조직효과성에 관한 연구", 연세대학교 대학원 사회사업학과 박사학위 논문, 1995, p.5.

단순히 복지관의 건물규모에 따른 3단계³⁾의 차등지급을 원칙으로 하고 있다. 이 경우 등급간 지원액의 격차가 클 뿐만 아니라, 사업의 효과성 및 지역적 필요성을 반영하지 못해 사회복지관간에 사회복지 서비스의 질과 양을 향상시키고자하는 적극적인 유인을 제공하지 못하고 있으며 또한 사회복지관 소재지역의 지역적 특성에 근거한 프로그램 개발의 저해요인이 되고 있어 합리적인 보조금지급 방안의 개발이 절실이 필요한 실정이다. 사회복지관에 대한 합리적 보조금 지급방안은 결국 사회복지관에 대한 올바른 평가에 달려 있는데 기존의 사회복지관 평가방법은 너무 광범위한 자료를 이용하기 때문에 많은 예산과 인력을 필요로 하기 때문에 좀 더 단순하면서도 신뢰할 수 있는 단순평가모형의 개발이 필요하게 된다. 본 연구에서는 이러한 요구에 부응하기 위해 25가지 이상의 세부적 평가기준에 의한 복잡한 종합 평가방법을, 회귀분석과 상관분석을 통해, 몇가지의 대표적 평가기준에 의해 설명하는 단순 평가모형으로 대체할 수 있는 방법을 개발하고자 한다.

본 연구는 단순평가모형을 개발하기 위한 자료를 얻기위하여 사회복지관의 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 사회복지관의 관장용⁴⁾과 사회복지사용⁵⁾으로 구분하여 현재 서울시에서 운영되고 있는 사회복지관 총 60개소에 대한 전수조사를 여론조사전문기관에 의뢰하여 1995년 7월 12일부터 8월7일 동안에 면접조사를 통해 이루어졌는데 회수된 조사표는 사회복지관 관장 조사는 53 케이스(cases), 사회복지사 조사는 327 케이스(cases)였다. 그러나 53개의 사회복지관 자료중 9개의 사회복지관은 1994년 후반기 이후에 신설되었고 또 한개의 복지관자료는 충분치 못하여 10개의 복지관 자료를 사용할 수 없었기 때문에 본연구에서 사용된 자료는 총 43개의 사회복지관에 대한 자료였다.

연구의 내용 및 구성은 다음과 같다. 제2절에서는 먼저 서울시 사회복지관을 평가하기 위해 설정한 네가지 평가기준인 노력성, 서비스의 질, 지역복지 자원동원 능력 그리고 공평성에 대해 설명한다. 제3절에서는 이상과 같은 네가지 평가기준을 토대로 설문조사에서 얻은 자료를 이용하여 각 평가기준 별로 평가지수를 계산하고 가중치를 고려하여 사회복지관 별로 종합평가지수를 산정한다. 그리고 제4절

3) 예를들면 1995년의 경우, 서울시는 연건평이 2000m²이상인 종합사회복지관 '가'형에 대해서는 100,026천원, 1000m²-2000m²의 종합사회복지관 '나'형에 대해서는 67,520천원을, 그리고 1000m²이하의 사회복지관 '다'형에 대해서는 47,160천원을 지급하였다.

4) 사회복지관 관장을 대상으로 하는 설문은 사회복지관의 일반적인 현황, 시설 및 인력현황, 자원봉사자 현황, 자문위원회 현황, 복지관의 운영과 프로그램 운영 현황, 재정현황, 후원회 및 후원금과 현행 보조금 지급제도에 대한 의견, 그리고 사회복지관 관장의 일반 사항 등 7부분으로 이루어졌다.

5) 사회복지사를 대상으로 하는 설문은 사업분야별 프로그램현황, 현행 보조금 지급제도에 대한 의견, 사회복지사의 직무만족도, 그리고 사회복지사의 일반 사항 등 네부분이다.

에서는 회귀분석과 상관분석을 통해 제3절의 종합평가지수를 가장 잘 설명하는, 사회복지관에 관련된, 객관적인 자료들을 선택하여 대표변수를 만들고 이 대표변수들을 이용하여 단순평가모형을 개발한 후 종합평가모형과의 대체성에 대해 논한다. 제5절에서는 이러한 단순평가모형에 의한 보조금지급방법을 제시하고, 마지막 절에서는 결론을 요약한다.

II. 社會福祉館 評價基準

사회복지관을 평가하는 방법은 목적에 따라 여러가지가 있을 수 있다. 젤드(Zeld)⁶⁾는 地域社會福祉館을 체계적으로 분석하기 위해서는 4가지 분석 영역인 제도화된 管理體系, 관련 利害集團과 資源, 서비스 對象集團, 社會福祉館의 대외적 관계가 제시되어야 한다고 주장하고 있으며, 정책분석의 척도에 관해서는 켈리(Kelly)⁷⁾는 適合性(adequacy), 效果性(effectiveness), 效率性(efficiency)을 제시하였으며, 미네건(Meenaghan)과 워싱턴(Washington)⁸⁾은 衡平性(fairness), 適合性 및 平等性(equality)을 기본적인 분석의 척도로 삼고있다. 트리포디(Tripodi)⁹⁾는 사회복지 프로그램의 評價基準으로 努力性(effort), 效果性, 效率性, 예상치 못한 결과 등을 들고 있다. 한편 베네트(Bennett)와 와이징거(Weisinger)¹⁰⁾의 評價模型에 의하면 프로그램의 努力性, 效果性, 效率性, 서비스의 質(quality)의 네가지 評價의 尺度들이 전체 프로그램, 프로그램 관리, 그리고 서비스 전달의 세가지 차원에서 제각기 측정되어야 보다 정확하고 총체적인 프로그램 評價로 이어질 수 있다고 하였다. 이러한 기존의 연구는 사회복지관을 평가할 때 사업의 효과성과 운영의 효율성을 중요시하고 있다. 이러한 효과성과 효율성을 분석하기 위해서는 비용효과분석이나 비용편익분석을 하여야 한다. 그러나 사회복지관 설문조사자료의 불충분으로 이용자의

6) Zeld, M. N., "Organization as Politics: An Analysis of Community Organization Agencies", in R. Kramer and H. Specht eds, *Readings in Community Organization Practice*, 2nd Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975, pp.87-96.

7) Kelly, J. B., "Educating Social Workers for a Changing Society: Social Policy", *Journal of Education for Social Work*, Vol.11, No.1, 1975, pp.89-93.

8) Meenaghan, T. M. & R. O. Washington, *Social Policy and Social Welfare: Structure and Application*, New York: Free Press, 1980.

9) Tripodi, T., *Evaluative Research for Social Workers*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1983, p.33.

10) Bennett, E. C., & M. Weisinger, "Evaluation: Alternative Models", in N. Gilbert and H. Specht eds., *Planning for Social Welfare: Issues, Models and Tasks*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977, pp.361-379.

실태나 만족도에 대한 신뢰할 만한 자료를 얻을 수가 없어 사회복지관 사업의 산출에 대한 정확한 분석을 할 수가 없었다. 따라서 본 연구에서는 신뢰성이 떨어지는 사회복지관 산출자료 보다는 좀 더 신뢰할 만한 투입자료 위주로 사회복지관을 평가하여 보조금 지급을 위한 단순평가모형을 개발한다.

본 연구에서는 사회복지관의 설립 취지인 저소득층에 대한 적절한 복지서비스 공급을 평가 목적으로 보고 사회복지서비스의 공급과 수요의 양측면에서 사회복지관을 평가한다. 사회복지서비스의 공급측면에서는 복지서비스의 산출(output)을 중심으로 복지서비스의 공급량과 서비스의 질(quality)을 고려하고, 복지서비스의 수요측면에서는 복지서비스의 공급이 수요에 비해 절대적으로 부족한 현실을 감안하여 체계적인 복지서비스 수요 분석 보다는 복지서비스의 공급 대상을 중심으로 복지서비스에 대한 저소득층의 접근 용이성(공평성)을 고려한다. 또 복지서비스의 공급량에 관계되는 평가기준은 크게 들로 나누어 복지관 자체 자원 투입노력 즉 복지관의 노력성과 지역복지자원 동원능력으로 구분한다. 따라서 본 연구에서는 노력성, 서비스의 질, 지역복지 자원동원능력, 공평성 등 네가지 기준에 의해 사회복지관을 평가한다.

1. 노력성

노력성이란 社會福祉館 프로그램 운영에 투입된 활동의 양을 칭하므로, 社會福祉館 사업의 목표를 달성하기 위하여 社會福祉館의 人的, 物的 資源이 投入된 정도로 평가한다.

1) 人的 資源

노력성에서 첫번째 고려할 수 있는 것이 人的 資源¹¹⁾의 投入 정도인데 본 연구에서는 사회복지관의 사회복지사 수와 총 종사자 수 (실제로는 인건비로 나타냄)가 많을수록, 실제 사회복지사의 수가 법적으로 규정한 사회복지사 수를 초과하는 정도가 클수록¹²⁾, 총종사자 중 사회복지사 비율이 높을수록, 그리고 사회복지사의 자격증 소지비율이 높을수록, 노력성이 높은 사회복지관으로 평가한다.

11) 노력성 평가 기준 가운데 인적 자원의 경우, 다섯가지 세부 평가 기준으로 분류하였다. 다섯가지 세부 평가 기준 사이의 상관관계가 높은 것으로 추측될수 있지만, 실제 관측치를 대입하여 상관관계를 도출한 결과 상관관계가 높지 않은 것으로 나타나서, 본 연구에서는 다섯가지 세부 요인을 사용한다. 이에 대해 논평해 주신 익명의 논평자에게 감사드린다.

12) 법적으로 규정한 사회복지사수는 '가'형은 6명, '나'형은 5명, 그리고 '다'형은 3명이다.

2) 物的 資源

노력성의 두번째로 고려한 평가기준은 物的 資源 投入정도로써, 현재 보조금 지급의 기준으로 사용하고 있는 건물면적과 복지관의 총지출이 많을수록 또, 운영 원칙이 사업수행시 잘 지켜질수록, 그리고 수입 중 법인부담 비율이 높을수록 노력성이 높은 사회복지관으로 평가한다.

2. 서비스의 質

社會福祉館을 평가할 때 두번째로 고려한 평가기준은 복지서비스의 질인데 복지서비스의 이용자(clients)에 대한 자료의 부족 때문에 간접적인 방법으로 사회복지관의 각 프로그램 평가와 사회복지사의 직무만족도¹³⁾를 고려한다.

1) 프로그램 評價

사회복지관의 각 사업에 있어 복지서비스의 질에 영향을 미치는 직접적인 요인으로 먼저 사업비 지출을 고려하는데 총지출에서 사업비 지출비율이 높을수록 각 복지사업의 서비스의 질이 높은 것으로 평가하며 또 각 사업별로 이용자를 위해서 사회복지사들의 이용자당 투여시간이 많을수록 그리고 각 사업별로 탈락율(탈락자수/이용자수)이 낮을수록 좋은 복지서비스를 제공하는 社會福祉館으로 평가한다. 이외에도 사회복지사의 총 근무시간 가운데 프로그램 이용자를 위해 배려하는 시간이 많을수록 社會福祉館의 복지사업의 질을 높게 평가한다.

2) 직무만족도

사회복지사들의 직무만족도는 社會福祉館 내부의 업무, 다른 사람들과의 인간관계 및 기타 요인에 대한 직무만족도로 구분하여 고려하였는데 社會福祉館 내부의 업무에 대해서는 운영상의 의사결정 참여, 업무에 있어서 의사결정, 업무를 수행해 나가는데 자율성, 담당 업무 내용의 적절성, 업무를 해나가는 과정에서의 사회복지에 관한 전문적인 지식의 활용정도 및 담당 업무의 양에 의거하여 분석한다. 이러한 모든 직무에 관하여 사회복지사의 만족도가 클수록 사회복지사들이 목적의식을 가지고 성의껏 복지서비스를 제공하려고 노력할 것이므로 복지 서비스의 질이 높은 것으로 평가한다. 다른 사람과의 인간관계는 상급자, 동료, 이용자들과의 관계로 나누어서 분석한다. 이들과의 관계에서 만족도가 높을수록 평가 점수를 높게 하였다. 이외에도 관련기관의 협조 정도가 만족스러울수록, 사회복지사 자

13) 사회복지사의 직무 만족도가 높아질수록 서비스의 질이 향상될 수 있으므로 사회복지사의 직무 만족도를 서비스 질을 간접적으로 나타내는 하나의 요인으로 고려한다.

<표 1> 사회복지관 평가기준

	구분	평가기준
노력성	인적자원	<ul style="list-style-type: none"> - 복지사 수가 많을수록 (+) - 총 종사자 수가 많을수록 (+) (인건비로 나타냄) - 법정 복지사 수를 초과하는 사회복지사수가 많을수록 (+) - 총 종사자 중 사회복지사 비율이 높을수록 (+) - 사회복지사의 자격증 소지 비율이 높을수록 (+)
	물적자원	<ul style="list-style-type: none"> - 건물면적이 넓을수록 (+) - 총지출이 많을수록 (+) - 운영 원칙이 사업 수행시 잘 지켜질수록 (+) - 수입중 법인 부담 비율이 많을수록 (+)
서비스의 질	프로그램 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 총지출에서의 사업비 지출비율이 높을수록 (+) - 사회복지사의 각 사업별 이용자당 투여시간이 많을수록 (+) - 각 사업별 탈락율(탈락자/이용자 수)이 낮을수록 (+) - 사회복지사의 총 근무시간 중 이용자에 투여하는 시간이 많을수록(+)
	직무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지관 내부 업무 만족도가 높을수록 (+) - 타인과의 인간관계 만족도가 높을수록 (+) - 기타 만족도가 높을수록 (+)
지역 복지 자원 동원 능력	자원봉사	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지관당 총자원봉사시간이 많을수록 (+) - 자원봉사자가 장기근무하며, 자원봉사 활동을 중단한 사람이 적을수록 (+) - 복지관 자체의 자원봉사동원을 위한 홍보노력이 많을수록 (+) - 자원봉사자 관리를 위한 노력 (교육 및 평가)이 많을수록 (+)
	자문 위원회 및 후원회	<ul style="list-style-type: none"> - 자문위원회가 운용되는 경우 (+) - 후원금이 많을수록 (+) - 후원자가 많을수록 (+)
공평성	저소득층 이용정도	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지관의 설립 위치가 영구임대아파트단지이거나 달동네인 경우 또는 주민들의 소득수준이 낮을수록 (+) - 프로그램 이용자 중 생활보호대상자나 저소득층의 비율이 높을수록 (+)
	저소득층에 대한 재정해택	<ul style="list-style-type: none"> - 총수입 중 이용료 수입 비율이 적을수록 (+) - 저소득층 이용료가 상대적으로 저렴할수록 (+)

신이 본인의 보수 수준에 만족할수록 그리고 사회복지사가 전반적인 근무환경에 만족할수록 본 연구에서는 높은 점수를 부여한다.

3. 地域 福祉資源 動員能力

이제까지 우리나라의 복지에 대한 노력은 경제적 서비스 중심의 주어지는 복지 혹은 베푸는 복지에 대한 노력이 주축을 이루었고, 지역주민이 복지증진에 함께 참여하는 복지는 상대적으로 소홀히 해왔다¹⁴⁾. 최근 우리 사회 전반에 걸쳐 일어나고 있는 급격한 민주화의 진전은 주민 참여의 폭을 넓게 만들고 있다. 복지사회의 실현은 공동체사회의 구현이므로 사회복지 관계자의 노력뿐만 아니라 복지사업에 대한 지역주민의 자발적인 참여도 필요하게 된다. 바로 이러한 의미에서 社會福祉館을 평가하는데 있어서 고려하여야 할 기준의 하나가 社會福祉館 스스로의 지역 복지資源動員能力이다. 지역복지 資源動員能力은 자원봉사, 자문위원회 및 후원회 활동으로 구분하여 평가한다.

1) 自願奉仕

지역복지 資源動員能力 가운데 가장 중요한 것은 자원봉사에 관한 항목으로써, 이 항목으로 첫번째, 社會福祉館당 총자원봉사시간(자원봉사자×시간)을 고려한다. 특히 자원봉사자들은 대체로 시간제(part-time)로 종사를 하고 있으므로 자원봉사자에 관한 절대적인 수보다는 이들이 근무한 실제 총시간을 고려한다. 社會福祉館의 총자원봉사시간이 많을수록, 또 社會福祉館의 자원봉사자들이 장기적으로 근무하며, 자원봉사 활동을 중단한 사람이 적을수록, 그리고 자원봉사자의 모집을 위해 여러 홍보활동을 행하고 있는 社會福祉館일수록, 또 자원봉사자들의 효율성을 높이고자 교육을 시키는 社會福祉館이나, 자원봉사자들을 평가할 기준을 설정하여 봉사활동에 대한 평가를 실시하는 社會福祉館을 높게 평가한다.

2) 諮問委員會 및 後援會

이외에도 지역 복지資源 動員能力 평가기준으로 고려해야 하는 것으로 자문위원회와 후원회를 들 수 있다. 우선 자문위원회가 운영되고 있으면 높은 점수를 부여하고, 후원회로써 후원금과 후원자가 많은 社會福祉館을 높이 평가한다.

14) 김영호, "블런티어 활동의 이념", 『자원봉사자론』, 서울, 한국사회복지협의회, 1984, pp.41-42.

4. 公平性

우리나라의 경우 아직까지 저소득층에 대한 복지서비스의 공급이 절대적으로 부족한 점을 고려할 때 사회복지관에 대해 보조금을 지급하는 시정부 입장에서 사회복지관의 저소득층에 대한 적절한 복지서비스 공급은 특히 중요하다. 따라서 저소득층이 사회복지관의 서비스를 얼마나 쉽게 이용할 수 있는지에 따라 사회복지관의 공평성을 평가한다.

1) 저소득층의 이용정도

公平性を 나타내는 지수로써 가장 중요하게 고려해야 하는 기준은 저소득층의 社會福祉館 이용정도로써, 社會福祉館의 설립 위치와 사회복지관을 주로 이용하는 주민들의 소득수준을 고려하였다. 설립된 위치가 영구임대 아파트 지역과 달동네와 같은 영세민 거주지역의 경우 또 주변주민들이 소득이 낮은 경우에 높은 점수를 부여한다. 그리고 특히 社會福祉館에서 행하고 있는 6개 사업, 즉, 가정복지사업, 아동복지사업, 청소년복지사업, 노인복지사업, 장애인복지사업, 지역복지사업을 이용하는 저소득층의 비율이 높을 수록 사회복지관의 공평성을 높게 평가한다.

2) 저소득층의 재정혜택

公平性を 표시하는 또 다른 기준으로 고려할 수 있는 것은 사회복지관의 이용료 수입비율인데 社會福祉館 총수입 가운데 이용료 수입 비율 즉 수익사업 수입비율이 적을수록 社會福祉館의 공평성을 높게 평가하였다. 왜냐하면 이러한 社會福祉館들은 저소득층이 외면하고 있는 수익사업에 치중하지 아니하고 모든 저소득층이 혜택을 받을 수 있는 무료사업에 노력하고 있다고 보아야 하기 때문이다. 이외에도 저소득층이 사회복지관의 수익사업 프로그램을 이용하는 경우에는 저소득층을 유인하기 위하여 사회복지관이 이용료를 차별 징수하고 있는 경우에, 또 이러한 차별 징수의 경우, 일반 이용료와 저소득층의 이용료의 차이를 구분해서 상대적으로 저소득층의 이용료가 저렴할수록 사회복지관의 공평성에 높은 점수를 부여한다.

III. 社會福祉館 評價指數 算定

앞절에서 선정한 평가기준에 따라 각 기준별로 사회복지관의 평가지수를 계산하기 위해 먼저 복지관별로 평가 기준에 관련된 모든 변수의 값을 구하고 다음에 이를 표준화하기 위해 다음과 같은 공식을 이용하였다¹⁵⁾.

$$E_{ij} = \frac{(X_{ij} - \min X_{ij})}{(\max X_{ij} - \min X_{ij})}, \quad i = 1, 2, \dots, 43, \quad j = 1, 2, \dots, 25.$$

여기서 E_{ij} 는 i 번째 사회복지관의 j 번째 변수에 대한 평가지수를 나타내며, X_{ij} 는 i 번째 사회복지관의 j 번째 변수의 값을 나타낸다. 그리고 $\max X_{ij}$ 는 X_j 변수에서 i 에 대한 최대값을, 즉 사회복지관 중 가장 큰 X_j 를 의미하며, $\min X_{ij}$ 는 X_j 변수에서 i 에 대한 최소값을, 즉 사회복지관 중 가장 작은 X_j 를 의미한다.

이러한 표준화된 평가지수는 최고값이 1이며, 최저값이 0이기 때문에, 변수 중의 최저치와 최대치의 차이가 아무리 적더라도 최저치는 항상 0이고 최대치는 1이 되며 또 최고값이 다른 값보다 월등히 큰 경우에는 다른 값들이 너무 작게 나오는 단점이 있다. 그럼에도 불구하고 단위가 상이한 여러 기준을 비교 분석하는데 표준화된 값을 사용할 수 있도록 하는 지수일 뿐만 아니라, 계산이 복잡하지 않다는 장점을 지니고 있어 이러한 평가지수는 어떤 복잡한 조직이나 사회를 비교 평가할 때 보편적으로 사용되고 있다.

1. 努力性 平가지수 算定

<표 2>는 노력성 평가지수로서 노력성의 인적자원 평가지수(a)와 노력성의 물적자원 평가지수(b)를 나타낸다. 인적자원 평가지수는 다섯가지 항목의 값(표 1 참조)을 각각 평가지수화하여 산술 평균한 값이다. 고유번호 101인 사회복지관이 노력성의 인적자원 종합평가지수가 가장 높게 나왔다. 노력성의 물적자원 평가지수는 <표 1>에서 설정한 네가지 항목의 값을 평가지수화하여 산술 평균한 값이다. 이 표에 의하면 고유번호가 1401인 복지관이 가장 높은 노력성의 물적자원 종합평가지수를 받은 것으로 나타났다. 또 <표 2>의 네번째 행은 인적자원 노력성지수와 물적자원 노력성지수를 산술평균한 노력성 종합평가지수(k)를 즉 $k=(a+b)/2$ 를 보여 주는데 고유번호가 101인 사회복지관이 가장 높은 노력성 종합평가지수를 받은 것으로 나타났다.

15) 이와 같은 공식은 UNDP가 매년 발표하는 인간개발지수(Human Development Index)의 산출에 이용되고 있으며, 정부 공공 출연기관의 평가에도 이용되고 있다.

<표 2> 노력성 및 서비스의 질 평가지수

사회복지관 고유명칭	노력성			서비스의 질		
	인적 자원 지수(a)	물적 자원 지수(b)	종합 평가 지수(k)	프로그램 평가지수(c)	직부만족도 지수(d)	종합평가지수(m)
101	0.90	0.37	0.63	0.56	0.82	0.69
301	0.36	0.39	0.37	0.72	0.30	0.51
401	0.55	0.51	0.53	0.46	0.53	0.50
501	0.49	0.54	0.52	0.50	0.89	0.69
701	0.55	0.08	0.32	0.65	0.35	0.50
801	0.33	0.50	0.41	0.43	0.15	0.29
901	0.33	0.23	0.28	0.47	0.34	0.41
1001	0.35	0.26	0.30	0.64	0.37	0.50
1201	0.45	0.34	0.39	0.62	0.39	0.51
1301	0.38	0.28	0.33	0.45	0.56	0.50
1401	0.41	0.59	0.50	0.59	0.70	0.65
1501	0.30	0.30	0.30	0.35	0.40	0.38
1701	0.55	0.49	0.52	0.69	0.77	0.73
1801	0.54	0.16	0.35	0.46	0.56	0.51
1901	0.32	0.17	0.24	0.45	0.07	0.26
2101	0.41	0.47	0.44	0.54	0.98	0.76
2201	0.76	0.38	0.57	0.45	0.49	0.47
2301	0.33	0.27	0.30	0.55	0.64	0.60
2401	0.59	0.33	0.46	0.53	0.68	0.61
2601	0.38	0.27	0.32	0.43	0.22	0.33
2801	0.44	0.52	0.48	0.26	0.28	0.27
2901	0.46	0.38	0.42	0.53	0.48	0.51
3201	0.45	0.24	0.34	0.62	0.46	0.54
3601	0.56	0.48	0.52	0.60	0.29	0.44
3701	0.35	0.44	0.40	0.52	0.38	0.45
3801	0.47	0.26	0.37	0.31	0.46	0.38
3901	0.30	0.24	0.27	0.56	0.45	0.50
4001	0.27	0.11	0.19	0.50	0.35	0.43
4201	0.36	0.30	0.33	0.37	0.34	0.35
4501	0.36	0.20	0.28	0.62	0.19	0.40
4601	0.45	0.42	0.44	0.38	0.37	0.37
4801	0.63	0.45	0.54	0.54	0.41	0.48
4901	0.28	0.32	0.30	0.65	0.21	0.43
5001	0.66	0.36	0.51	0.46	0.38	0.41
5101	0.49	0.51	0.50	0.67	0.41	0.54
5201	0.40	0.19	0.30	0.50	0.51	0.50
5301	0.38	0.35	0.37	0.48	0.22	0.35
5401	0.48	0.54	0.51	0.58	0.60	0.59
5501	0.59	0.40	0.50	0.59	0.58	0.58
5601	0.28	0.20	0.24	0.57	0.37	0.47
5701	0.54	0.20	0.37	0.46	0.52	0.49
5801	0.52	0.38	0.45	0.66	0.58	0.62
5901	0.52	0.31	0.41	0.39	0.61	0.50

2. 서비스의 질 평가지수 算定

<표 2>에서 c는 프로그램 평가에 의한 서비스의 질을 평가한 평가지수로써, <표 1>의 네가지 항목¹⁶⁾의 값을 각각 평가지수화하여 산술평균하여 구한 값이다. <표 2>에 의하면 고유번호가 301인 복지관이 가장 높은 프로그램평가 점수를 받은 것으로 나타났다. 두번째로 고려하였던 서비스의 질 평가기준으로는 사회복지사의 직무만족도이다. 직무만족도 평가지수(d)는 전 절에서 분류한 세가지 항목의 값을 각각 평가지수화하여 산술평균한 값으로 고유번호가 2101인 사회복지관이 가장 높은 직무만족도 평가점수를 받은 것으로 나타났다. 그리고 <표 2>의 마지막 행은 프로그램 평가에 의한 서비스 질 평가지수와 직무만족도에 의한 서비스 질 평가지수를 산술평균하여 구한 서비스 질에 관한 종합평가지수(m)를 보이고 있는데 즉 $m=(c+d)/2$ 인데 고유번호가 2101인 사회복지관이 가장 높은 점수를 받아 질이 가장 좋은 복지서비스를 공급하고 있는 것으로 평가되었으며 고유번호가 1901인 사회복지관이 가장 낮은 서비스 질 종합평가지수를 받은 것으로 나타났다.

3. 地域 福祉資源 動員能力 評價指數 算定

<표 3>은 지역 복지자원동원 가운데 중요한 역할을 하는 자원봉사와 후원회의 활동에 관한 평가지수를 산정한 것이다. 자원봉사에 관한 평가지수(e)는 네가지 항목의 값을 각각 평가지수화¹⁷⁾하여 산술평균한 값으로 <표 3>에 의하면 고유번호가 5901인 사회복지관이 가장 높은 자원봉사동원 능력 종합평가 점수를 받은 것으로 나타났다. 두번째 지역 복지자원동원 평가지수는 후원회의 활동에 관한 평가지수(f)이다. 이 평가지수는 사회복지관의 총수입에서 후원금이 차지하는 비율과 사회복지관의 후원자수를 각각 평가지수화하여 산술평균한 것이다. <표 3>에 의하면 고유번호 1201인 사회복지관이 가장 높은 후원활동 평가점수를 받았다. 그리고 <표 3>의 네번째 행은 자원봉사에 관한 평가지수와 후원회 활동에 관한 평가지수를 산술평균한 지역 복지자원동원 종합평가지수(n)를 나타내고 있는데, 즉 $n=(e+f)/2$ 로써 1201과 3601이 고유번호인 두 사회복지관이 가장 높은 점수를 얻어 지역 복지자원동원에 가장 높은 능력을 가진 것으로 평가되었다.

16) 특히 세 번째 세부 항목인 탈락율은 낮을수록 높은 평가 점수를 부여하므로, $(1 - \text{평균탈락율})$ 을 계산하여 지수화한 것이다.

17) 평균지수화하는 과정에서 두 번째 세부 요인인 자원봉사자의 장기 근무 요인은 자원 봉사자들을 장기 봉사 기간에 따라 분류한 후 장기 봉사 기간에다 각 봉사 기간에 속하는 자원 봉사자들을 가중치로 삼아 봉사 기간을 가중 평균한 값을 지수화한 것이다.

<표 3> 지역 복지자원 동원능력 및 공평성 평가지수

사회 복지관 고유명칭	지역 복지자원 동원능력			공평성		
	자원봉사 지수 (e)	후원활동 지수(f)	종합평가 지수(n)	저소득층 이용 지수(g)	재정혜택 지수(h)	종합평가 지수(p)
101	0.32	0.38	0.35	0.40	0.83	0.61
301	0.26	0.05	0.15	0.32	0.54	0.43
401	0.44	0.18	0.31	0.08	0.65	0.37
501	0.26	0.46	0.36	0.25	0.68	0.46
701	0.49	0.43	0.46	0.73	0.26	0.49
801	0.36	0.13	0.25	0.38	0.45	0.41
901	0.52	0.51	0.52	0.34	0.48	0.41
1001	0.37	0.71	0.54	0.73	0.52	0.62
1201	0.28	0.92	0.60	0.98	0.34	0.66
1301	0.39	0.32	0.36	0.53	0.42	0.48
1401	0.54	0.38	0.46	0.58	0.56	0.57
1501	0.35	0.16	0.25	0.95	0.53	0.74
1701	0.55	0.42	0.48	0.77	0.27	0.52
1801	0.59	0.33	0.46	0.74	0.75	0.75
1901	0.34	0.01	0.18	0.44	0.85	0.64
2101	0.30	0.50	0.40	0.38	0.89	0.63
2201	0.18	0.70	0.44	0.30	0.62	0.46
2301	0.19	0.15	0.17	0.38	0.42	0.40
2401	0.37	0.35	0.36	0.96	0.59	0.78
2601	0.40	0.26	0.33	0.38	0.65	0.52
2801	0.62	0.38	0.50	0.78	0.50	0.64
2901	0.52	0.24	0.38	0.86	0.24	0.55
3201	0.35	0.07	0.21	0.55	0.40	0.47
3601	0.53	0.67	0.60	0.53	0.69	0.61
3701	0.32	0.60	0.46	0.68	0.46	0.57
3801	0.27	0.24	0.25	0.30	0.41	0.36
3901	0.37	0.37	0.37	0.45	0.57	0.51
4001	0.34	0.13	0.23	0.37	0.23	0.30
4201	0.26	0.08	0.17	0.19	0.81	0.50
4501	0.19	0.07	0.13	0.54	0.75	0.64
4601	0.42	0.20	0.31	0.07	0.20	0.14
4801	0.59	0.33	0.46	0.65	0.22	0.44
4901	0.28	0.47	0.37	0.62	0.38	0.50
5001	0.44	0.17	0.30	0.99	0.01	0.50
5101	0.55	0.55	0.55	0.96	0.42	0.69
5201	0.21	0.02	0.12	0.30	0.45	0.37
5301	0.61	0.23	0.42	0.26	0.29	0.28
5401	0.29	0.62	0.45	0.55	0.96	0.75
5501	0.22	0.46	0.34	0.16	0.58	0.37
5601	0.13	0.96	0.54	0.69	0.73	0.71
5701	0.28	0.30	0.29	0.07	0.51	0.29
5801	0.55	0.12	0.33	0.29	0.77	0.53
5901	0.67	0.34	0.51	0.29	0.39	0.34

<표 4> 사회복지관 주변 주민 소득 상황

사회복지관이 위치한 지역의 주민 소득 상황 분류	주변 주민들이 가난한 정도를 나타내는 순위
① 영구임대 아파트지역에 저소득층 밀집지역	15
② 달동네 저소득층 밀집지역	14
③ 영구임대 아파트지역에 저소득층 다수인 지역	13
④ 공항주변에 저소득층 밀집지역	12
⑤ 일반주택지역에 저소득층 밀집지역	11
⑥ 영구임대 아파트지역에 주민들이 저소득층 반 중산층 반인 지역	10
⑦ 일반주택지역에 저소득층 다수인 지역	9
⑧ 역주변 등 유흥상가 지역에 저소득층 다수인 지역	8
⑨ 상가·일반주택 복합지역에 저소득층 다수인 지역	7
⑩ 일반주택지역에 저소득층 반 중산층 반인 지역	6
⑪ 학교·상가·일반주택 복합지역에 저소득층 반 중산층 반인 지역	5
⑫ 일반주택지역에 중산층이 대부분인 지역	4
⑬ 유흥·상가·도시빈민층 지역에 중산층이 대부분인 지역	3
⑭ 일반 아파트 지역에 중산층이 대부분인 지역	2
⑮ 상업 오피스 지역	1

4. 公平性 評價指數 算定

<표 3>의 g는 사회복지서비스의 이용에 있어 저소득층의 사회복지관 시설 이용 용이성을 평가하는 지수로써 두가지 평가지수로 구성되는데 그 첫번째 평가지수는 사회복지관의 위치와 주변주민들의 소득수준을 고려하여 만든 값을 평가지수화한 값이다. 즉 사회복지관이 위치한 주변환경에 따라 사회복지관 서비스 공급지역을 <표 4>와 같이 15가지로 분류하여 주변주민들이 가난할수록 더 높은 순위를 받도록 한 다음 주변주민들의 가난한 순위를 평가지수화한 값이다. 저소득층의 이용 용이성에 대한 두번째 평가지수는 사회복지관 프로그램의 총 이용자중 저소득층의 비율을 평가지수화 한 값이다. 따라서 저소득층 이용 용이성에 의한 공평성

종합평가지수(g)는 이러한 두 평가지수를 산술평균한 값으로 <표 3>에 의하면 고유번호가 5001인 사회복지관이 저소득층 이용용이성에 대하여 가장 높은 평가를 받은 것으로 나타났다. 공평성을 평가하는 두번째 기준은 저소득층이 사회복지관 서비스를 이용하는데 있어 재정상 혜택을 받는지를 평가하는 것으로, 두가지로 구분할 수 있다. 첫번째 평가지수는 1에서 이용료 수입비율을 뺀 것을, 즉 $(1 - \text{총이용료수입}/\text{총수입})$ 을 평가지수화한 값을 나타내며, 다른 평가지수는 1에다 사업별 저소득층 이용료를 일반이용료로 나눈 것을 뺀 후 이를 산술평균하여 평가지수화한 값을 나타낸다. 이러한 두가지 평가지수를 산술평균한 것이 저소득층의 재정혜택에 대한 공평성지수(h)로써 5401번의 사회복지관이 가장 높은 평가점수를 받은 것으로 나타났다. <표 3>의 마지막 행은 저소득층 이용 용이성지수와 저소득층 재정혜택 공평성지수를 산술평균하여 구한 공평성 종합평가지수(p)를 보여주는데, 즉 $p=(g+h)/2$ 인데, 2401번 사회복지관이 공평성에서 가장 높은 평가를 받은 것으로 나타났다.

5. 總綜合評價指數 算定

총종합평가지수(y)를 구할때 가장 문제가 되는 것이 각 평가기준에 가중치를 부여하는가 인데 본 연구에서는 사회복지관의 목적이 저소득층에게 필요한 서비스를 제공하는데 있다는 점을 감안하여 공평성에 40%의 가중치를 주고 나머지 3가지 평가 기준에는 각각 20%씩 모두 동등한 가중치를 주었다¹⁸⁾. 즉, $y = 0.2 * k + 0.2 * m + 0.2 * n + 0.4 * p$ 이다. <표 5>는 이러한 가중치 배분에 따라 4가지 평가기준에 따른 사회복지관별 평가지수들을 가중평균한 총종합평가지수(y)와 이 총종합평가지수에 의한 평가순위를 보여주고 있는데 이 표에 의하면 5401번 사회복지관이 가장 높은 총종합평가지수를 받아 가장 우수한 사회복지관으로 평가 되었다. 또 <표 5>의 그룹순위는 43개 사회복지관을 총종합평가지수(y)에 의해 상위 20%씩 구분하여 다섯 그룹으로 나눈 것으로 고유번호가 101, 1201, 1801, 2101, 2401, 3601, 5101, 5401 인 사회복지관 등 8개의 사회복지관이 가장 상위 그룹에 속해 우수한 사회복지관으로 평가되었다.

18) 가중치 배분에는 여러가지 견해가 있을 수 있는데, 상기 가중치 배분은 서울시 정책당국의 의견을 반영한 것이다.

<표 5> 사회복지관 총 종합평가지수 및 종합순위 및 그룹순위

사회복지관 고유명칭	사회복지관 총종합 평가지수(y)	사회복지관 종합순위	사회복지관 그룹순위
101	0.58	4	1
301	0.38	34	4
401	0.42	29	4
501	0.50	14	2
701	0.45	21	3
801	0.35	37	5
901	0.40	31	4
1001	0.52	12	2
1201	0.56	6	1
1301	0.43	25	3
1401	0.55	10	2
1501	0.48	18	3
1701	0.55	9	2
1801	0.56	7	1
1901	0.39	33	4
2101	0.57	5	1
2201	0.48	19	3
2301	0.37	35	4
2401	0.60	2	1
2601	0.40	32	4
2801	0.51	13	2
2901	0.48	17	2
3201	0.41	30	4
3601	0.56	8	1
3701	0.49	16	2
3801	0.34	39	5
3901	0.43	23	3
4001	0.30	42	5
4201	0.37	36	5
4501	0.42	27	4
4601	0.28	43	5
4801	0.47	20	3
4901	0.42	26	3
5001	0.45	22	3
5101	0.59	3	1
5201	0.33	41	5
5301	0.34	40	5
5401	0.61	1	1
5501	0.43	24	3
5601	0.53	11	2
5701	0.35	38	5
5801	0.49	15	2
5901	0.42	28	4

(*) $y = (0.2*k+0.2*m+0.2*n+0.4*p)$ 이다.

IV. 單純評價模型 開發

서울시 정책당국에서 사회복지관에 보조금을 지급할 때 이러한 총종합평가지수에 의해 몇개의 그룹으로 나누어, 예를 들면 상위 20%씩 그룹을 만들어, 5개의 그룹에 대해 보조금을 차등 지급할 수도 있을 것이다. 이러한 종합적인 평가방법은 사회복지관에 관계되는 가장 많은 정보를 얻어 사회복지관을 평가하는 것이기 때문에 가장 정확한 방법이라 할 수 있으나 보조금 지급 목적으로 사회복지관을 평가하기 위해 자료를 수집할 때 그 자료가 사회복지관으로부터 얻은 것이라면 어떤 의도를 갖고 조작될 가능성이 있어 그 자료의 신뢰성이 떨어지게 되며 또 이렇게 복잡하고 상세한 자료수집은 막대한 예산과 시간이 소요되는 것이기 때문에 보다 단순하고 신뢰할만한 사회복지관에 대한 단순평가모형 개발이 필요하게 된다.

이 절에서는 객관적이고 신뢰할만 하며 또 다루기 쉬운 몇가지 변수에 의해 사회복지관을 평가하는 단순평가모형을 개발하고자 한다. 단순평가모형을 개발하는 방법은 먼저 사회복지관에 관계되는 변수의 자료 중에서 객관적이면서 신뢰할만하고 또 정책당국의 입장에서 다루기 쉬운 변수의 자료를 구분하고, 이러한 변수의 자료들에 의해 앞절에서 산정해 낸 총종합평가지수를 대체할 수 있는 새로운 단순종합평가지수를 산정해 내는 것이다.

1. 대표 변수의 선택

제3절에서 각 사회복지관의 총종합평가지수를 산정하기 위해 25가지의 자료(변수)를 이용하였는데 그 중에서 객관적이고 신뢰할만하며 또 서울시 정책당국이 쉽게 자료를 얻을 수 있는 변수들을 선택하면 각 사회복지관의 사회복지사수(A1), 인건비 지출(A2), 법정수를 초과한 사회복지사의 수(A3), 건물면적(B1), 총지출(B2), 총수입중의 법인부담금 비율(B4), 총지출중 사업비 비율(C1), 후원금 비율(F1), 총수입중 이용료 수입을 제외한 비율(H1), 사회복지관이 위치한 곳의 주변 주민 소득정도(G1) 등이 될 것이다.

이 변수들의 원래의 값을 독립변수로 하고 각 사회복지관의 총종합평가지수(y)를 종속변수로 하여 회귀분석을 한 결과가 <표 6>에 나타난다. 모형 1에서 독립변수로 건물면적(B1), 초과 사회복지사수(A3)와 주변 주민 소득정도(G1)의 세 변수를 이용하였는데 B1은 통계적으로 유의하지 않으나 A3와 G1은 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. 조정된 R²는 0.197로 비교적 낮은 편이다. 모형 2에서는 사업비비율(C1)을 추가하였는데 조정된 R²는 0.197에서 0.218로 약간 상승하였으나 C1의 추정계수가 유의적이지 못하였다. 그러나 모형 3에서 이용료를 제외한 수

입금비율(I-H1)을 추가하여 분석한 결과, 이 변수의 계수는 통계적으로 유의하고, C1의 계수도 유의수준 5%에서 통계적으로 유의적이다. 조정된 R2는 모형 2의 0.218에서 0.726으로 대폭 증가하였다. 즉 초과사회복지사수(A3), 사업비 비율(C1), 이용료를 제외한 수입금 비율(H1), 사회복지관 주변주민 소득정도(G1) 등이 총종합평가지수(y)를 가장 잘 설명하고 있다. 그런데 사회복지관 주변 주민 소득정도를 나타내는 지표인 G1은 15종류로 너무 세분화하여 조사담당자가 쉽게 구할 수 없기 때문에 이를 좀 더 단순화한 G2자료를 사용하였다.

<표 6> 대표변수들과 총종합평가지수(y)와의 회귀분석결과

	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4
상수	0.364 (9.77)	0.319 (6.61)	0.055 (1.31)	-0.0026 (-0.05)
A3	0.014 (2.05)	0.017 (2.43)	0.016 (3.93)	0.019 (4.45)
B1	-0.0000034 (-0.21)	-0.0000094 (-0.57)	0.0000152 (1.49)	0.0000153 (1.41)
C1		0.170 (1.44)	0.186 (2.66)	0.209 (2.85)
G1	0.008 (3.08)	0.007 (2.53)	0.009 (5.40)	
G2				0.032 (4.66)
H1			0.367 (8.46)	0.371 (8.00)
R2	0.254	0.293	0.759	0.728
Adjusted R2	0.197	0.218	0.726	0.691

(*) 괄호안의 수치는 t값을 나타냄.

G2는 사회복지관이 위치한 곳의 주위환경과 주변주민 소득정도를 ① 영구임대 APT단지, 달동네 그리고 공항주변 저소득층 밀집지역 ② 일반주택, 유흥상가지역 그리고 학교·상가·주택 등 복합지역에 주민들 대부분이 저소득층인 지역 ③ 일반주택, 상가, 학교 등 지역에서 주민들이 저소득층 반 중산층 반으로 구성된 지역 ④ 일반주택, 상가, 학교 등 지역에서 주민들이 중산층 다수로 구성된 지역 ⑤ 오피스빌딩 지역에 위치한 경우 등 다섯가지로 분류하여 각 지역에 해당되는 사회복지관에 대해 순서대로 5에서 1까지의 순위를 사용한 자료이다. 결국 모형 4가 가장 선호할 수 있는 모형인데, 이 모형은 모형 3과 모든 점에서 동일하나 G1 대신에 G2를 포함하고 있다. G2를 사용함으로써 인하여 조정된 R2는 0.726에서

0.691로 약간 감소되나 B1 이외의 모든 변수, A3, C1, H1과 G2 모두의 계수가 통계적으로 유의하다. 따라서 제3절에서 구한 총종합평가지수(y)를 가장 잘 대표할 수 있는 객관적이고 신뢰할만한 변수들은 A3, H1, G1, C1, B1 인데 그 중 G1은 구하기가 어려운 점이 있어 G1을 G2로 대체한 A3, H1, G2, C1, B1이 사회복지관의 총종합평가지수(y)를 결정하는 가장 적절한 대표변수들이라고 할 수 있다.

2. 단순종합평가 모형 개발

앞에서 구한 대표적 변수들인 A3, H1, G2, C1, B1을 이용하여 각 복지관별로 단순종합평가지수를 만드는 방법은 다음과 같이 두가지로 나누어 볼 수 있다.

1) 단순종합 순위점수에 의한 평가 방법

서울시 정책당국에서 가장 손쉽게 사용할 수 있는 방법은 A3, H1, G2, C1, B1 등 다섯가지 변수의 값을 통합하여 하나의 점수로 만들어 각 사회복지관을 평가하는 것인데 이들 다섯가지 변수들은 서로 상이한 단위를 가지고 있으므로 이를 통합하기 위해 변수별로 <표 7>과 같이 다섯가지로 그룹화하여 순위를 매겼다. 즉 A형에 5점, B형에 4점, C형에 3점, D형에 2점 그리고 E형에 1점을 준다음, 이들 순위화한 변수를 각각 ia3, ih1, ig2, ic1, ib1 이라 하고 ia3에 15%, ih1에 15%, ig2에 15%, ic1에 15% 그리고 ib1에 40%씩 가중치를 주어 다섯가지 변수에 걸쳐 가중평균을 내면 각 사회복지관의 일종의 단순종합순위점수 RV10이 되는데 이 단순종합순위점수에 의해 평가순위를 구하면 <표 8>과 같다.

단순종합순위점수 RV10에 의한 평가순위에 따라 상위 20%씩 구분하여 다섯 그룹으로 나누어 제3절에서 구한 총종합평가지수(y)에 의한 다섯그룹과 비교를 하면 <표 9>와 같은데 43개의 복지관 중 11개의 사회복지관만이 단순종합순위점수 RV10에 의한 평가방법과 총종합평가지수(y)에 의한 평가방법의 양 방법에 있어

<표 7> 각 대표변수들의 5그룹화 순위

변수 구분	A형(5)	B형(4)	C형(3)	D형(2)	E형(1)
A3	7명 이상	5-6명	3-4명	1-2명	-1-0명
B1	3,001-4,000m ²	2,001-3,000m ²	1,501-2,000m ²	1,001-1,500m ²	1,000m ² 이하
C1	0.401 이상	0.301-0.40	0.201-0.30	0.101-0.20	0.1 이하
H1	0.751 이상	0.601-0.750	0.451-0.600	0.301-0.450	0.3 이하
G2	5	4	3	2	1

<표 8> 건물면적 위주(40% 가중치)의 단순 종합순위 점수 RV10에 의한
사회복지관 평가

명칭	ig2	ia3	ib1	ic1	ih1	종합순위점수*	평가순위
101	1	5	2	3	5	2.90	22
301	3	1	1	5	4	2.35	38
401	2	3	3	2	3	2.70	31.5
501	3	2	3	3	4	3.00	19
701	5	3	1	5	3	2.80	27
801	4	1	5	5	3	3.95	6.5
901	3	1	3	3	4	2.85	26
1001	5	1	2	5	3	2.90	22
1201	5	2	3	5	4	3.60	10
1301	5	2	3	2	2	2.85	25
1401	4	2	5	5	3	4.10	4
1501	5	1	3	5	2	3.15	17
1701	5	3	5	5	2	4.25	1.5
1801	5	4	1	2	4	2.65	34
1901	2	2	1	3	5	2.20	41.5
2101	3	1	2	4	5	2.75	29
2201	3	4	3	2	4	3.15	15
2301	3	2	2	4	1	2.30	39.5
2401	5	3	2	4	4	3.20	14
2601	5	2	2	4	3	2.90	22
2801	5	2	5	4	2	3.95	8
2901	5	2	3	5	2	3.30	13
3201	5	2	3	5	1	3.15	17
3601	5	2	5	5	3	4.25	1.5
3701	3	1	2	5	4	2.75	29
3801	3	3	3	3	1	2.70	31.5
3901	4	1	2	5	3	2.75	29
4001	5	1	2	3	2	2.45	36
4201	3	2	1	3	4	2.20	41.5
4501	4	1	2	1	3	2.15	43
4601	2	2	5	4	2	3.50	11
4801	5	3	4	5	3	4.00	5
4901	5	2	2	5	2	2.90	22
5001	5	3	5	4	1	3.95	6.5
5101	5	3	4	5	4	4.15	3
5201	4	1	2	3	2	2.30	39.5
5301	2	2	3	5	1	2.70	33
5401	4	2	4	4	5	3.85	9
5501	2	3	2	4	3	2.60	35
5601	4	1	2	5	4	2.90	22
5701	2	3	2	3	3	2.45	37
5801	3	2	3	5	5	3.45	12
5901	4	2	3	4	3	3.15	17

(*) 단순종합순위점수 RV10= 0.15*(ig2)+0.15*(ia3)+0.15*(ic1)+0.15*(ih1)+0.4*(ib1).

동일한 순위그룹에 속하였으며 23개의 사회복지관이 양 평가방법에 있어 1순위 차이를 보였으며 5개의 사회복지관은 양 평가방법에 따라 2순위 차이를, 3개의 복지관은 3순위 차이를 그리고 1개의 복지관이 4순위 차이를 각각 보였다. 이와 같이 총종합평가지수(y)에 의한 그룹순위와 단순종합순위점수 RV10에 의한 그룹순위와는 많은 차이가 생기는데 이들 그룹순위간의 상관관계를 나타내는 상관계수는 <표 10>에 의하면 0.4607로 나타났다. 그런데 건물면적(B1)에 가중치를 40%준 이 유는 사회복지관장과 사회복지사를 대상으로 한 설문조사에서 보조금지급기준중 건물면적의 비중을 40%-50% 주기를 원하는 복지관장의 비율이 52.9%이었고 또 사회복지사의 비율은 42.5% 이었으며, 그리고 건물면적은 오랫동안 보조금지급의 기준으로 사용되어 와서 사회복지관의 예산편성에 영향을 끼쳐 왔는데 갑자기 보조금지급에서 건물면적의 비중을 낮추면 사회복지관의 균형재정 확보에 심각한 영향을 줄것을 고려할때 과도기적인 평가비중으로 적절한 것으로 판단해서이다. 그렇지만 앞의 회귀분석에서 통계적으로 유의하지 않은 건물면적의 비중을 높게 주었기 때문에 단순종합순위점수 RV10과 총종합평가지수와와의 상관관계가 높게 나오지 않았으므로 사회복지관의 새로운 보조금지급방법에 적응하는 과도기적 기간이 지나면 <표 10>에서 보이는 것처럼 건물면적의 비중을 점차 낮추어 가야할 것으로 보인다.

<표 9> 건물면적위주(40% 가중치)의 단순종합순위점수 RV10에 의한 다섯 그룹과 총종합평가지수(y)에 의한 다섯 그룹과의 비교

그룹 순위	총종합평가지수(y)에 의한 다섯 그룹	단순종합순위점수 RV10에 의한 다섯 그룹
1	101, 1201, 1801, 2101, 2401, 3601, 5101, 5401	801, 1401, 1701, 2801, 3601, 4801, 5001, 5101
2	501, 1001, 1401, 1701, 2801, 2901, 3701, 5601, 5801	1201, 1501, 2201, 2401, 2901, 3201, 4601, 5401, 5801
3	701, 1301, 1501, 2201, 3901, 4801, 4901, 5001, 5501	101, 501, 901, 1001, 1301, 2601, 4901, 5601, 5901
4	301, 401, 901, 1901, 2301, 2601, 3201, 4501, 5901	401, 701, 1801, 2101, 3701, 3801, 3901, 5301, 5501
5	801, 3801, 4001, 4201, 4601, 5201, 5301, 5701	301, 1901, 2301, 4001, 4201, 4501, 5201, 5701

(*) 숫자는 사회복지관의 고유번호를 나타낸다.

<표 10> 대표변수에 대한 가중치 변화에 따른 단순종합순위 점수와 종합평가 지수와의 상관관계

단순종합 순위점수	가중치 선정					단순종합평가지수와 총종합평가지수와의 상관관계		
	H1	G2	A3	C1	B1	점수와 지수와의 상관계수	평가순위에 의한 상관계수	다섯그룹 순위에 의한 상관계수
RV1	40%	20%	20%	15%	5%	0.7972	0.7885	0.7287
RV2	35%	25%	20%	15%	5%	0.8050	0.8230	0.7523
RV3	30%	25%	25%	15%	5%	0.8024	0.8146	0.7877
RV4	30%	20%	20%	20%	10%	0.7881	0.8104	0.7539
RV5	30%	20%	30%	10%	10%	0.7992	0.7985	0.7539
RV6	20%	20%	20%	20%	20%	0.6847	0.6952	0.7287
RV7	10%	30%	20%	10%	30%	0.5229	0.5441	0.5283
RV8	20%	20%	30%	10%	20%	0.7103	0.7233	0.6462
RV9	20%	20%	20%	10%	30%	0.6412	0.6537	0.6108
RV10	15%	15%	15%	15%	40%	0.5015	0.5423	0.4609

<표 10>에 의하면 건물면적(B1)의 비중이 점점 줄어들고 1-H1의 가중치가 늘어날수록 단순종합순위점수(RV)와 총종합평가지수(y)와는 점점 더 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 단순종합 순위점수와 총종합평가지수와의 직접적인 상관관계와 순위상관관계는 RV2가 가장 높게 나왔으며 (Pearson 상관계수=0.8050, Spearman 상관계수=0.8230) 또 그룹순위간 상관계수는 RV3이 가장 높게 나타났다 (Pearson 상관계수=0.7877).

2) 단순종합평가지수에 의한 평가방법

이 방법은 대표변수인 A3, H1, G2, C1, B1을 제3절에서 이용한 방법과 같이 평가지수화하여 a3, h1, g2, c1, b1을 구한 다음 각 변수마다 서로 다른 가중치를 주어 가중평균을 하여 각 사회복지관별 단순종합평가지수를 구하여 사회복지관을 평가하는 것이다.

이 방법에서 각 대표 변수들간에 가중치를 어떻게 줄 것인가가 가장 중요한 문제인데 우선 이들 변수들과 제3절에서 구한 총종합평가지수와의 상관관계를 보면 <표 11>과 같다

<표 11>에 의하면 H1이 종합평가지수와 가장 높은 상관관계를 가지며 다음이 G2, A3, C1, B1의 순인 것을 알 수 있다.

<표 11> 종합평가지수와 대표변수들과의 상관계수

구 분	H1	G2	A3	C1	B1
y	0.55902	0.31291	0.264	0.2276	0.064

따라서 이 순서에 따라 다음과 같이 서로 다른 여러가지 가중치를 주어 단순종합평가지수를 구한 다음 이 단순종합평가지수와 제3절에서 구한 총종합평가지수(y)와의 상관관계를 즉, 지수간의 상관관계를 나타내는 Pearson 상관계수, 순위간의 상관관계를 나타내는 Spearman 상관계수, 사회복지관의 그룹별 순위와의 상관관계를 나타내는 상관계수를 구한 것이 <표 12>이다.

<표 12>에 의하면 H1, G2, A3, C1, B1 등 다섯가지 대표변수들에 서로 다른 가중치를 주어 다섯변수들을 가중평균하여 구한 단순종합평가지수와 제3절에서 구한 총종합평가지수(y)와의 상관관계를 보면 지수값 사이의 직접적인 상관관계는 DV1이 가장 높은 상관관계 (Pearson 상관계수=0.8450)를 보였으며 또 순위사이의 상관관계는 DV2가 가장 높은 상관관계(Spearman 상관계수=0.8430)를 보였고 그리고 순위에 따라 각 단순종합평가지수를 다섯그룹으로 나눈 뒤에 그룹순위간의 상관관계를 보는 경우에 DV5가 가장 높은 상관관계(Spearman 상관계수=0.8171)를 보였다.

<표 12> 대표변수에 대한 가중치 변화에 따른 단순종합평가지수와 종합평가지수와의 상관관계

단순종합 평가지수	가중치 선정					단순종합평가지수와 종합평가지수와의 상관관계		
	H1	G2	A3	C1	B1	평가지수에 의한 상관계수	평가순위에 의한 상관계수	다섯그룹 순위에 의한 상관계수
DV1	40%	20%	20%	15%	5%	0.8450	0.8340	0.8049
DV2	35%	25%	20%	15%	5%	0.8423	0.8430	0.7927
DV3	30%	25%	25%	15%	5%	0.8369	0.8360	0.7927
DV4	30%	20%	20%	20%	10%	0.8296	0.8295	0.7805
DV5	30%	20%	30%	10%	10%	0.8305	0.8152	0.8171
DV6	20%	20%	20%	20%	20%	0.7054	0.7116	0.6951
DV7	10%	30%	20%	10%	30%	0.5044	0.5284	0.4878
DV8	20%	20%	30%	10%	20%	0.7237	0.7425	0.6951
DV9	20%	20%	20%	10%	30%	0.6507	0.6845	0.6585
DV10	15%	15%	15%	15%	40%	0.4921	0.5556	0.4878

(*) DV1-DV10은 H1, G2, A3, B2, B1을 각 가중치 선정에 따라 가중평균한 사회복지관별 단순종합평가지수임.

<표 12>에 의하면 여러가지로 가중치를 달리 주어 구한 단순종합평가지수 중 DV1부터 DV5까지 모두 총종합평가지수와 80% 이상의 상관관계를 보이고 있다. 따라서 평가상의 약간의 오차를 종합평가에 드는 예산과 시간절약의 비용으로 감수한다면 단순종합평가지수에 의한 평가방법은 제3절의 종합평가방법을 적절히 대체할 수 있는 것으로 보여진다.

그런데 대표변수들에 대해 좀더 구체적으로 살펴보면 H1과 G2는 평가기준 중 공평성 기준에 포함되는 변수이고, A3와 B1은 노력성 기준에 포함되는 변수이며, C1은 서비스의 질 평가기준에 포함되는 변수인데 종합평가지수와 80% 이상의 상관관계를 보이기 위해서는 공평성기준에 포함되는 H1과 G2의 가중치가 50% 이상이어야 하며, 노력성기준에 포함되는 A3와 B1의 가중치가 30% 이상이어야 하고 서비스 질 평가기준의 C1은 15% 내지 20% 이어야 하는 것으로 나타났다.

따라서 서비스질 기준의 가중치가 너무 작고 공평성 기준의 가중치가 너무 높지 않은가 하는 의문이 생길 수 있는데 제5절 보조금지급 방안에서 H1변수의 성질에 대해 자세히 설명하겠지만 H1은 사실 서비스 질 평가기준의 직무만족도 지수와 사업비 비율을 제외한 프로그램 평가지수들과 높은 정(+)의 상관관계를 갖고 있으며, 지역복지 자원동원능력 평가기준 중 후원금과 후원자 평가지수들과도 높은 정(+)의 상관관계를 갖고 있기 때문에 H1은 공평성 평가기준을 대표할 뿐만 아니라 또 서비스 질 평가기준과 지역 복지자원동원능력 평가기준 또한 대표한다고 할 수 있다. 따라서 H1의 가중치를 30% 이상 주는 것이 결코 불합리한 것은 아닌 것으로 보여진다. 그리고 앞에서 구한 단순종합순위점수(RV)에 의한 평가와 같은 가중치를 주어 구한 단순종합평가지수(DV)에 의한 평가와, 총종합평가지수와 의 상관관계를 비교해 볼 때 단순종합평가지수가 총종합평가지수와 더 높은 상관관계를 가지고 있는 것으로 보아 단순종합평가지수에 의한 평가방법이 더 적절한 것으로 보였다.

V. 單純綜合評價指數에 의한 補助金 支給 方案

사회복지관의 건물면적을 기준으로 한 기존의 서울시 보조금지급은 사회복지관의 설립취지에 부합되는 저소득층 지원사업보다 사회복지관의 수익사업을 조장하게 되었으며, 사회복지관의 지역적 특성을 무시하게 되어 사회복지관이 주변환경과 입지여건에 관계없이 대동소이한 프로그램을 수행함으로써 서비스의 중복과 비효율성을 가져오게 되었다. 따라서 기존의 건물면적을 기준으로 하는 보조금 지급 방법은 시정부가 의도하였던 사회복지관의 저소득층에 대한 적절한 서비스의 공급

을 유인하는 정책이 되지 못하여 시급한 개선이 요구되는데 그 개선방안으로 고려할 수 있는 것이 제4절에서 설명한 단순한 평가방법에 의해 매년 또는 일정기간마다 사회복지관을 평가하여 보조금을 차등지급하는 것이라 할 수 있다.

만일 시정부에서 60여개의 사회복지관을 다섯 그룹으로 나누어 보조금을 차등지급한다면 제4절에서 보았듯이 단순종합평가지수 DV5가 제3절에서 구한 총종합평가지수를 가장 잘 설명하고 있기 때문에 DV5에 의해 사회복지관을 다섯그룹으로 나누어 보조금을 지급하는 것이 단순종합평가지수에 의한 적절한 보조금 지급방안으로 보인다.

구체적으로 DV5에 의해 구분한 다섯 그룹과 제3절의 총종합평가지수에 의해 구분한 다섯 그룹과의 차이를 비교하여 보면 <표 13>과 같다. <표 13>에 의하면 22개의 사회복지관은 그룹순위가 양 평가방법에 있어 서로 같았고 19개 사회복지관은 양평가 방법에 있어 1순위 차이를 보이고 있으며 오직 2개의 사회복지관만이 양평가방법에 따라 2순위 차이를 보이고 있다.

그러나 앞에서 설명하였듯이 DV5에 의한 평가방법은 건물면적의 가중치를 10%밖에 주지 않기 때문에 이러한 보조금 지급방법에 적응할 과도기 동안은 사회복지관장과 사회복지사의 의견을 반영하여 건물면적의 비중을 40%로 하고 나머지 네 변수에 대해 각각 15%씩 가중치를 주어 가중평균하여 구한 단순종합평가지수인 DV10에 의해 사회복지관을 평가하여 보조금을 지급하는 것이 적절하다고 생각된다 그러나 매년 건물면적의 가중치를 줄여나가도록 하여야 할 것이다.

그런데 시정부에서 이 단순평가방법을 사용할 때 주의할 점은 대표변수들에 대한 자료수집시 정확하고 객관적인 자료를 얻도록 하여야 한다는 점이다. 사회복지

<표 13> 단순종합평가지수 DV5에 의한 다섯그룹 분류와 총종합평가지수(y)에 의한 다섯그룹분류와의 비교

그룹순위	총종합평가지수에 의한 다섯 그룹	단순종합평가지수 DV5에 의한 다섯 그룹
1순위 그룹	101, 1201, 1801, 2101, 2401, 3601, 5101, 5401	101, 1201, 1801, 2401, 3601, 5101, 5401, 5801
2순위 그룹	501, 1001, 1401, 1701, 2801, 2901, 3701, 5801, 5601	501, 701, 1401, 1701, 2101, 2201, 2801, 4801, 5001
3순위 그룹	701, 1301, 1501, 2201, 3901, 4801, 4901, 5001, 5501	801, 1001, 1301, 2601, 2901, 3201, 4201, 4901, 5601
4순위 그룹	301, 401, 901, 1901, 2301, 2601, 3201, 4501, 5901	301, 401, 1501, 1901, 3701, 3901, 5501, 5701, 5901
5순위 그룹	801, 3801, 4001, 4201, 4601, 5201, 5301, 5701	901, 2301, 3801, 4001, 4501, 4601, 5201, 5301

<표 14> 이용료 이외의 수입비율과 여러 변수들과의 상관계수

변수	A2	B1	A1	C1	C1E	G1
H1	0.00043 (0.9978)	0.32587 (0.0330)	0.10166 (0.5166)	0.16246 (0.2979)	0.12293 (0.4322)	0.20731 (0.18227)

(괄호 안은 유의수준을 나타냄)

관은 될수 있으면 많은 보조금을 받기 위하여 대표변수들에 대한 자료를 조작할 가능성이 있기 때문에, 조작 가능성이 높은 사업비지출 비율이나 이용료수입 비율 같은 재정자료에 대한 철저한 회계감사가 필요하게 된다.

그리고 제4절에서 선정한 대표변수들 중에 이용료 이외의 수입비율은 약간의 논란의 대상이 될 수 있는데 그것은 현재 정부보조금이 사회복지관을 운영하는데 절대적으로 부족한 점을 고려할 때 보조금 지급을 통해 수익사업을 억제하도록 유인하는 것이 과연 타당한 것이냐에 대한 의문 때문이다. 그렇지만 사회복지관의 설립취지가 저소득층에 대한 적절한 복지 서비스의 공급이라고 한다면 현재와 같은 높은 비중의 수익사업 활동은 억제하도록 유인할 필요가 있다고 보여진다. 즉 자료를 통해 분석해 볼 때 <표 14>와 같이 이용료 이외의 수입비율(H1)과 인건비지출(A2), 총사회복지사 수(A1), 사업비 비율(C1), 사업비 지출(C1E), 주변 주민 소득정도(G1) 등과는 아무런 상관관계가 없고 단지 건물면적과는 5% 유의수준하에서 정(+)으로 유의적인 것으로 나타났다. 이러한 것을 볼 때 이용료수입 비율이 높다고 하여 그 이용료수입을 이용하여 사업비지출을 더 많이 하는 것도 아니고 또 사회복지사업에 필수적인 사회복지사를 더 고용하는 것도 아닌 것을 알 수 있다. 따라서 사회복지관의 재정자립을 높이기 위하여 이용료 수입비율을 높일 때 이것은 저소득층에게 거의 도움이 되지 않는 것으로 보여진다. 이용료 이외의 수입 비율과 여러 평가지수들과의 상관관계를 보면 <표 15>와 같이 프로그램 평가지수와 사회복지사 직무만족도 평가지수 그리고 후원금과 후원자 평가지수와는 모두 10% 유의수준하에서 負(-)로 나타났고, 유의적이었으며 다른 평가지수들과는 아무 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지관의 이용료수입 비율이 높을수록 프로그램의 질과 사회복지사의 직무만족도가 떨어지며 후원금과 후원자의 수도 떨어지는 것으로 나타났다.

이상의 자료상의 결과를 종합해 볼 때 사회복지관의 수익사업은 현상황하에서는 저소득층의 복지에 도움이 되기 보다는 오히려 해가 되는 것으로 보여진다. 아울러 사회복지관의 수가 급격히 증가하여 신뢰성이 확인되지 않은 많은 사회복지법인이 설립되어 사회복지관을 위탁경영하게 됨에 따라, 복지관의 수익사업이 면세되는 점과 또 서울시의 회계감사가 허술한 점을 이용하여 복지관의 수익사업이

복지재단의 영리사업으로 전락될 가능성이 많다는 점을 고려할 필요가 있다. 또 이용료 수입비율이 이미 평균적으로 총수입의 46%를 차지하고 있으며, 50% 이상인 복지관 비율만도 40%나 되는 것을 감안할 때 시정부는 새로운 보조금지급방식을 통해 사회복지관의 수익사업을 억제하도록 유인할 필요가 있다고 할 수 있다.

<표 15> 이용료 이외의 수입비율과 여러 평가지수와 의 상관계수

변수	a	b	c-1	d	f	y
H1	-0.15274 (0.3282)	-0.19889 (0.2010)	-0.35415 (0.0198)	-0.28068 (0.0683)	-0.33048 (0.0304)	-0.55902 (0.0001)

(괄호 안은 유의수준을 나타냄)

- a : 노력성 평가지수 중 인적자원지수
- b : 노력성 평가지수 중 물적자원지수
- c-1: 프로그램 지수 중 사업비비율지수 제외한 합
- d : 사회복지사 직무만족도 평가지수
- f : 후원활동 평가지수
- y: 총종합평가지수

VI. 結 論

사회복지관의 건물면적을 기준으로 결정되는 서울시 보조금 지급방법은 등급간 지원액의 격차가 클 뿐만 아니라 지역적 필요성과 사업의 효과성을 반영하지 못하고 있어 결과적으로 저소득층을 외면한 수익사업을 조장하게 되었으며 또 사회복지관별로 대동소이한 프로그램을 수행함으로써 복지서비스의 중복과 비효율성을 가져오게 되었다. 따라서 사회복지관의 활동을 본래 설립취지에 맞도록 유인할 수 있는 합리적인 보조금 지급방식이 절실히 요구되어 왔는데 본 연구에서는 이러한 필요에 따라 다음과 같이 과학적이고 체계적인 단순 사회복지관 평가모형을 개발함으로 합리적인 보조금 지급방법을 제시하고자 하였다.

① 저소득층에 대한 적절한 복지서비스 공급을 평가목적으로 하여 복지서비스의 산출(output)과 공급대상의 양 평가측면에서 노력성, 서비스의 질, 지역 복지자원동원 능력, 공평성의 4가지 평가기준을 설정하였다.

② 4가지 평가기준에 따라 설문조사로 부터 얻어진 자료를 효과적으로 이용할 수 있도록 25가지 세부적인 평가기준을 만들고 각 세부적 평가기준에 의해 자료를 표준화시킨 평가지수를 산정하고 이 평가지수들을 산술평균하여 4가지 평가기준의 종합평가지수를 구하였다.

③ 4가지 평가기준 중 공평성 기준에 40%의 가중치를 주고 나머지 기준에는 각각 20%의 가중치를 주어 각 사회복지관의 총종합평가지수를 산정하였다.

④ 회귀분석과 상관분석을 통해 총종합평가지수를 가장 잘 설명하는 대표변수들로 법정복지사의 수를 초과한 사회복지사 수, 사업비 비율, 이용료 수입금 비율, 사회복지관 주변 주민 소득상황을 나타내는 변수, 그리고 건물면적 등을 선정하였다. 이들 다섯개의 변수 중 건물면적을 제외한 모든 변수들의 계수들이 통계적으로 유의하였으며 이들 5개 변수들이 총종합평가지수의 변화율(variance)을 70%정도 설명했다.

⑤ 이들 다섯가지 대표변수들을 여러가지로 가중평균하여 다양한 단순종합평가지수를 만들고 이들 단순종합평가지수와 25가지 자료를 이용하여 산정한 총종합평가지수와 상관을 분석하였다.

⑥ 총종합평가지수와 가장 높은 상관관계를 보인 단순종합평가지수는 총종합평가지수와 80%이상의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나서 약간의 평가오차를 자료수집에 드는 비용의 댓가로 감수하면 복잡한 총종합평가지수를 적절히 대체할 수 있는 것으로 보여졌다.

⑦ 사회복지관 보조금지급 방법으로 총종합평가지수와 가장 높은 상관관계를 갖는 단순 종합평가지수에 의한 사회복지관 평가에 따라 차등지급하는 것이 이론적으로는 바람직하나 현실적으로 급격한 보조금 지급방법의 변동은 사회복지관의 재정적 혼란을 초래하므로 과도기적 기간 동안은 건물면적에 40%의 가중치를 주고 나머지 4개의 대표변수들에 각각 15%씩의 가중치를 주어 가중평균하여 구한 단순종합평가지수에 의한 사회복지관 평가에 따라 다섯 그룹으로 나누어 보조금을 차등 지급하는 것이 적절한 것으로 보이는 데 점차 건물면적의 비중을 감소시켜 나가야 할 것이다.

그러나 본 연구에서는 연구예산제약으로 인해 복지서비스 이용자들에 대한 직접적인 자료를 수집하지 못하여 복지서비스의 질과 복지서비스의 수요측면에서의 분석이 부족하였기 때문에 앞으로 좀 더 풍부한 자료를 이용하여 보다 정확한 단순평가모형 개발이 요청된다. 아울러 본 연구에서 고려하지 못한 프로그램 개발에 관한 새로운 평가 지표를 선정하여 서비스의 질 평가 기준을 보완할 수 있는 지표를 개발하여야 할 것이다.