

목 차

I. 서 론	1
1. 자체평가의 필요성 및 목적	1
2. 연구방법 및 조사내용	2
II. 수원시지역사회복지협의체의 이해	4
1. 지역사회복지협의체의 구조와 기능	4
1) 지역사회복지협의체의 구조	4
2) 지역사회복지협의체의 기능	5
2. 수원시지역사회복지협의체의 구성	9
III. 조사결과 및 분석	13
1. 협의체 위원	13
1) 일반적 특징	13
2) 2012년 수원시지역사회복지협의체 활동	17
3) 수원시지역사회복지협의체의 기능·구성·운영	23
4) 수원시지역사회복지협의체의 방향성	42
5) 수원시지역사회복지협의체의 향후 노력	46
6) 사무국의 지원과 노력	47
2. 지역사회 사회복지관련 기관 종사자	48
1) 일반적 특징	48
2) 수원시지역사회복지협의체 활동 관련 사항	50
3) 수원시지역사회복지협의체 방향성	54
3. 고객만족도	55
4. 발전적 제언	58

목 차

IV. 결 론	60
1. 요약	60
1) 2012년 수원시지역사회복지협의체 활동	61
2) 수원시지역사회복지협의체의 기능·구성·운영	64
3) 수원시지역사회복지협의체의 방향성	77
4) 고객만족도	83
2. 함의	86
1) 수원시지역사회복지협의체의 활동의 영향	86
2) 수원시지역사회복지협의체의 활동 방향성	88
3) 협의체 활성화를 위한 사무국의 노력	89
참고문헌	91
부록. 설문지	93

I 서론

1. 자체평가의 필요성 및 목적

- 지역사회복지협의회 활동 현황 조사
 - 수원시지역사회복지협의회(이하 ‘협의회’라고 함)의 활동은 2005년부터 시작하여 2012년 현재 7년째에 접어들고 있음
 - 기존에 2007년 협의체 운영 실태에 대한 조사가 있었고, 2010년과 2011년에 협의체 발전방향에 대한 조사결과 보고서가 발간되었음. 이에 이전의 조사결과와 비교하고 지속적으로 협의체 운영과 방향성을 살펴보기 위하여 2012년도 자체평가 보고서를 발간하게 되었음
 - 이를 통하여 협의체의 활동 현황을 점검하여 활동의 장·단점을 파악하고 향후 협의체 활동 및 운영의 방향성을 찾고자 함
- 협의체의 활동 성과 점검
 - 지역사회복지협의회는 대표적인 민·관 협력의 기제로서 중요성이 부각되고 있으며, 특히 수원시지역사회복지협의회 경우 활발한 활동으로 인해 지역사회에서 협의체에 대한 기대가 높음
 - 이에 기존 연구와의 비교 및 협의체 위원들과 지역의 사회복지관련 기관 종사들(비위원)의 인식비교를 통해 협의체의 활동성과를 점검하고자 함
 - 특히 2012년 수행했던 활동들에 대한 구체적인 만족도를 측정하고 가장 호응이 높았던 사업을 알아보하고자 함
- 협의체의 발전적 방안 모색
 - 협의체의 활동 주체인 대표협의회, 실무협의회, 실무분과의 위원들이 가지고 있는 다양한 인식의 차이를 통해 향후 협의체의 바람직한 발전방안을 모색하고자 함
 - 또한 사무국에 대한 협의체 위원의 고객만족도를 알아보고 이를 통해 활발한 협의체 활동을 위한 사무국의 역할과 발전방안을 모색하고자 함

2. 연구방법 및 조사내용

○ 연구방법

- 협의체의 활동 현황을 조사하고 그동안의 활동성과를 점검함으로써 향후의 발전방안을 모색하기 위해 조사연구를 실시함
- 기존의 자료들을 참조하여 설문지를 작성하였으며, 현재 협의체에서 활동하고 있는 위원들과 지역사회 사회복지관련 기관 종사자들을 대상으로 양적 조사를 실시함

○ 조사 기간 및 대상

- 조사 기간 : 2012. 11. 30 - 2012. 12. 30
- 조사 대상 : 현재 협의체에서 활동 중인 위원
(대표협의체, 실무협의체, 실무분과 위원)
지역사회의 사회복지관련 기관 종사자

○ 조사 내용

- ▶ 협의체 위원 대상
 - 위원의 인구학적 특성 : 성별, 나이, 근무처, 직위 등
 - 협의체 활동의 일반적 사항 : 활동 여부, 활동 분야, 활동 기간, 참여 이유 등
 - 협의체 활동 : 2012년 20개의 활동에 대한 만족도 등
 - 협의체의 기능·구성·운영 : 민·관 파트너십과 의사소통, 네트워크 및 자원연계, 지역사회 복지계획에 대한 인식, 협의체 구조, 활동 만족도 등
 - 협의체의 방향성 : 주체별 역할, 향후 협의체의 노력 부분, 사무국의 지원·노력 부분 등
 - 협의체 사무국에 대한 고객만족도
- ▶ 지역의 사회복지관련 기관 종사자
 - 인구학적 특성 : 성별, 나이, 근무처, 직위 등
 - 협의체의 활동 : 협의체 인식 이유, 2012년 20개 활동에 대한 만족도 등
 - 협의체의 방향성 : 주체별 역할, 향후 협의체의 노력 부분, 사무국의 지원·노력 부분 등

○ 조사 내용 구성

- 협의체 활동 등에 관한 내용은 수원시지역사회복지협의회 운영실태 연구보고서(2008), 로컬 거버넌스의 구조적 특징과 지역사회복지사업 성과간의 관계 연구(2008), 지역사회복지거버넌스의 효과성과 그 영향요인에 관한 연구(2010), 지역사회복지협의회 민간 네트워크 활성화방안 : 협의체 위원의 인식을 중심으로(2010), 지역사회복지협의회 운

영지침(2010), 수원시지역사회복지협의회 자체평가보고서(2011), (2012)의 자료를 참고하여 설문문항을 작성하고 협의체 사무국과 회의를 거쳐 설문문항을 확정하였음

- 고객만족도 측정은 SERVQUAL의 조사문항을 중심으로 이진관(2000), 이환범외(2005), 정영희(2008), 정진경(2009) 등의 연구에서 활용한 분석틀을 인용하여 기관의 환경에 대한 만족(유형성), 서비스 이용절차 및 결과에 대한 만족(보증성, 신뢰성), 직원에 대한 만족(반응성, 공감성) 3개의 영역으로 구분하여 15개 문항, 5점 척도로 측정하였음. 본 설문문항 역시 협의체 사무국과의 회의를 거쳐 설문문항을 확정하였음

○ 자료 수집

- 현재 협의체 활동 중인 위원 : 현재 협의체 활동을 하고 있는 대표협의체, 실무협의체, 실무분과 위원 226명에게 설문지를 배포하였음. 이 중 140부가 회수되었고 최종적으로 134부를 분석에 사용하였음
- 지역사회 사회복지기관 관련 종사자 : 현재 협의체 활동을 하고 있지 않은 종사자를 대상으로 100부의 설문지를 배포하고 이 중 8부가 회수되었고 최종적으로 8부가 분석에 사용되었음

○ 자료 분석

- 통계분석은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 교차분석을 실시함

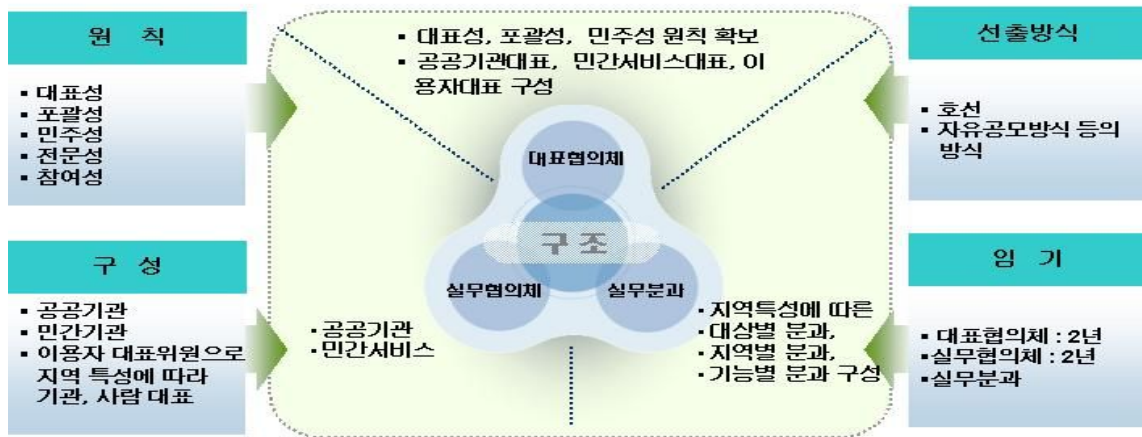
Ⅱ > 수원시지역사회복지협의체의 이해

1. 지역사회복지협의체의 구조와 기능¹⁾

○ 법적 근거

- 사회복지사업법 제7조의2: 협의체 구조, 기능, 운영
- 사회복지사업법 시행규칙 제1조의3~4: 협의체 위원 선출, 임기
- 지역사회복지협의체 구성 및 운영 조례

1) 지역사회복지협의체의 구조



<그림 1> 지역사회복지협의체의 구조체계

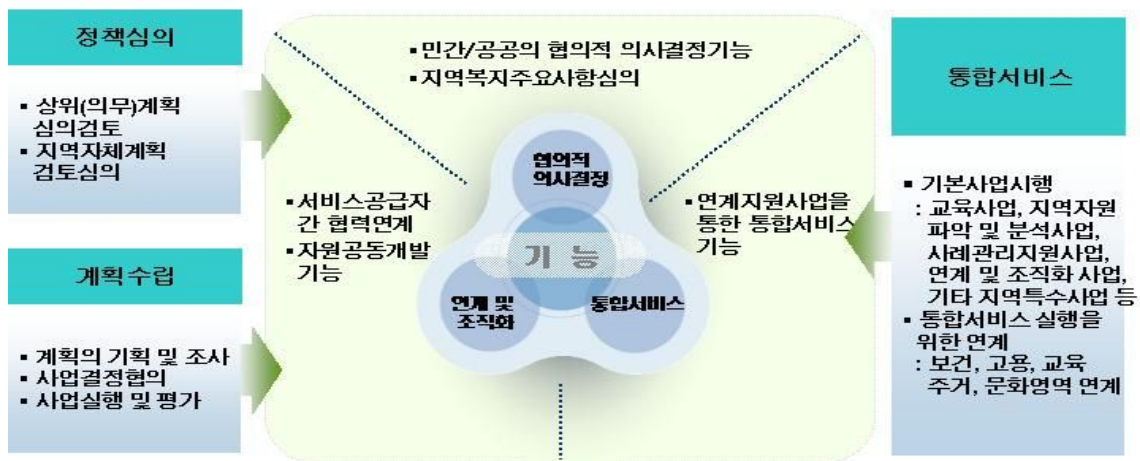
○ 대표협의체 : 공공기관·민간서비스 기관·이용자 대표로 균등하게 구성

- 공공기관 대표 : 자치단체 대표, 영역별 담당국 또는 과장, 보건소장 및 보건 복지 및 관련영역 분야 공공기관 대표들로 구성(수원시지역사회복지협의체의 경우 당연직은 시장, 복지여성국장, 장안구보건소장, 실무협의체 위원장임)
- 민간서비스 기관 대표 : 사회복지 이용 및 생활시설의 대표, 복지 및 보건 관련 기관 단체 대표 등으로 구성
- 이용자 대표 : 학계 전문가, 시민복지운동단체 대표, 시민 등
- 기타 : 실무협의체 위원장은 대표협의체와 실무협의체 및 분과 영역 간 고리역할을 하기 위해 대표협의체 위원으로 활동하게 됨

1) 지역사회복지협의체 운영 지침(보건복지가족부, 2010)에서 발췌

- 실무협의체 : 지역사회복지협의체 업무의 효율적 수행을 위해 구성
 - 공공기관 실무위원 : 사회복지, 보건의로 담당부서 및 각 관련부서의 팀장으로 구성
 - 민간기관 실무위원 : 사회복지 이용 및 생활시설의 실무자, 보건의로 및 관련 기관 단체 담당 실무자 등으로 구성
 - 기타 : 실무분과와 실무협의체 사이의 원활한 의사소통을 위해 실무분과 대표가 실무협의체 위원으로 활동
- 실무분과 : 실무협의체 내에 별도의 구성을 원칙으로 함
 - 공공기관 실무분과 위원 : 사회복지·보건관련 공공기관의 실무자는 해당기관의 인사에 의해 사회복지·보건관련 업무를 수행하는 때부터 관련분야의 실무분과 위원이 됨
 - 사회복지사업을 행하는 기관 단체 중 지역의 욕구를 대변하는 서비스 공급자로 구성하며, 일선에서 주민과 밀접하게 서비스를 행하는 실무자로 구성. 해당기관의 인사에 의해 사회복지·보건관련 업무를 수행하는 때부터 관련분야의 실무분과 위원이 됨
 - 수원시지역사회복지협의체의 실무분과는 대상별(노인, 아동, 장애인 등) 욕구에 대응한 실무분과와 서비스 연계를 위한 연계분과 구성 등 기능별 분과를 혼합하여 구성됨

2) 지역사회복지협의체의 기능



<그림 2> 지역사회복지협의체의 기능체계

(1) 기능 및 운영의 원칙

○ 지역성

지역사회복지협의체는 관할 지역내의 사회복지현안에 집중함. 지역적 토양, 즉 지역 주민, 지역욕구, 지역 내의 자원, 능력, 서비스 pool을 고려하여 활동함

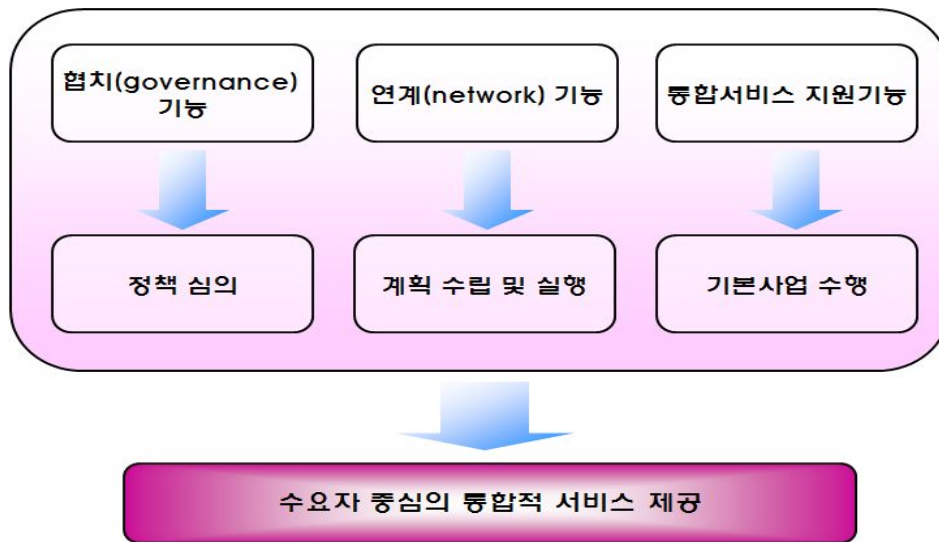
○ 협력성

지역사회 공동체를 기반으로 협의과정을 거쳐 주체별 역할을 실행해나감

○ 참여성

네트워크 조직을 표방하는 지역사회복지협의회는 법적 장치나 규제보다는 사람들의 자발성이 일차적인 동력임. 지역사회복지협의회가 관변단체로의 외형을 가지지 않고, 본연의 비전을 달성하기 위해서는 공공과 민간의 적극적이고 자발적인 참여가 선행되어야 함. 참여는 지역사회 내에서 대표성을 가진 참여를 의미

(2) 주요기능



<그림 3> 지역사회복지협의체의 기능

- 협치의 기능 : 지역복지의 주요사항을 민간과 공공이 협의하여 의사결정·심의하고 개선이 필요한 사항을 시장·군수에게 건의
- 연계의 기능 : 지역사회 인적·물적 자원의 연계 및 조직화
- 통합서비스 기능 : 협의체 내에서 각 분과 간 통합 및 조정의 역할과 효율적인 서비스 전달을 지원. 통합서비스 제공을 위해 기존의 보건복지 연계 이외 관련 타 영역과의 연계 확대
- ※ 협치의 기능은 주로 대표협의체의 역할이지만, 실제적으로 의제를 개발하고 사업을 수행해 나갈 때는 실무협의체와 연계하여 네트워크 기능을 지원하고 협력해 나감.

(3) 주요 역할

<표 1> 지역사회복지협의체의 역할

기능구분	주요내용	대표협의체	실무협의체	실무분과
정책 검토 및 심의	상위계획 (의무계획) 검토심의	심의권		
	지역자체계획검 토심의	시군구청장이 관할지역 안 의 지역사회복지와 관련, 지역복지시책으로 추진하고 있는 사항으로 실무협의체 로부터 안전으로 상정된 제 반사항 실무분과, 실무협의체를 통 해 만들어진 수렴의견 계진 및 정보제공	실무분과를 통해 상정된 안 건들의 초안을 검토	대상인구집단별, 사업별로 사례 회의를 통해 조사·연구 또는 연계·제공으로 실무협 의체 업무수행을 지원 관할지역 안의 사회복지사 업의 중요사항에 관한 사항 각 특정 분야별 사례 등을 통한 세부 현안사업의 발굴 및 자원의 정보제공
지역복지계획 수립 및 모니터링	기획	복지수요의 측정 및 전망에 관한 사항 사회복지시설 및 재가복지 에 대한 장단기 공급대책에 관한 사항 인력·조직 및 재정 등 복 지자원의 조달 및 관리에 관한 사항 사회복지전달체계에 관한 사항 사회복지서비스 및 보건의 료서비스의 연계제공방안에 관한 사항 지역사회복지 관련 통계수 집 및 정리에 관한 사항 지역복지계획 추진과정에 대한 주민참여촉진에 관한 사항	복지수요의 측정 및 전망에 관한 사항 사회복지시설 및 재가복지 에 대한 장단기 공급대책에 관한 사항 인력·조직 및 재정 등 복 지자원의 조달 및 관리에 관한 사항 사회복지전달체계에 관한 사항 사회복지서비스 및 보건의 료서비스의 연계제공방안에 관한 사항(이경우 반드시 관련분과를 별도 설치 의무 화) 지역사회복지 관련 통계수 집 및 정리에 관한 사항 지역복지계획 추진과정에 대한 주민참여촉진에 관한 사항	지역사회복지계획 수립·변 경·시행·평가에 관한 사항 지역사회복지계획의 내용에 관한 사항 : 사회복지-보건 의료서비스의 연계제공방안 에 관한 사항은 통합서비스 분과를 반드시 별도 설치하 여 실무협의 의 지역사회복지계획 수립절차 등에 관한 사항
	욕구 및 자원조사	지역주민의 복지욕구·복지기 관·단체 복지자원 조사에 관 한 사항 지역주민, 사회복지 및 보 건의료기관·단체, 전문가의 의견 수렴 사항 지역복지계획 추진과정에 있어 주민참여 촉진에 관한 사항	지역주민의 복지욕구·복지기 관·단체 복지자원 조사에 관 한 사항 지역주민, 사회복지 및 보 건의료기관·단체, 전문가의 의견수렴 사항 지역복지계획 추진과정에 있어 주민참여 촉진에 관한 사항 그 밖에 지역사회복지계획 관련, 실무분과로부터 실무 협의체를 요구하는 사항 기타 시군구청장 또는 실무 협의체 위원장이 지역사회 특성상 계획수립의 필요성 이 인정되는 사항	

기능구분	주요내용	대표협의체	실무협의체	실무분과
지역복지계획 수립 및 모니터링	욕구 및 자원조사	지역사회주민의 욕구를 대변 자원조사 총괄	욕구 및 자원조사 주관	영역별 실시
	사업결정 협의	서비스간 조정 및 개선 추진	건의	논의
	자체 평가	-추진사업총괄점검	-실행과정점검	-실행결과 반영
통합서비스 사업	주기능	의사소통 채널의 다양화 협의된 사업의 시행에 대한 모니터링		
	사례관리 지원사업		보호대상자별 보호계획 수립에 관한 사항 총괄 · 보호대상자별 보호계획 검토·보호결과 평가에 관한 사항 · 기타 보호대상자별 보호계획 관련, 실무분과로부터 실무협의를 요구하는 사항	보호대상자별 보호계획 수립에 관한 세부지침 개발 및 검토
	지역자원 연계사업	사회복지, 보건 및 관련영역 서비스 연계·협력 강화에 관한 사항 · 사회복지, 보건 및 관련영역 연계의 세부지침에 관한 사항 · 지역복지계획과 보건 및 관련영역간 연계·협력에 관한 사항 그 밖의 지역사회 복지증진을 위해 필요하다고 시군구청장 또는 협의체 위원장이 부의한 사항	사회복지, 보건 및 관련영역 서비스 연계·협력 강화에 관한 사항 · 지역사회 내 사회복지, 보건 및 관련영역 서비스 관련 분야별 정보 공유 및 안전 검토 · 지역사회 내 분야별 사회복지, 보건 및 관련영역, 욕구 및 사회복지·보건의료서비스 자원 연계 지역사회 내 분야별 사회복지, 보건 및 관련영역기관·단체 간 공동 사업의 추진 및 운영 기타 보호대상자별 보호계획 관련과 실무분과로부터 실무협의를 요구받은 사항	사회복지, 보건 및 관련영역 서비스 연계의 세부지침에 관한 사항 지역복지계획과 보건 및 관련영역 계획 연계·협력에 관한 사항 보호대상자별 보호계획 수립에 관한 사항 · 보호대상자별 보호계획 검토·보호결과 평가에 관한 사항
	연계 및 조직화 사업	-관련영역 자원 확보 방안 논의	-관련영역 기관간 역할 분담 조정	-관련영역 기관간 연계를 통한 지원 사업 진행
	교육사업	-관련 교육사업 영역 등 결정	-교육 방법 및 지원 자원 논의	-교육 사업 실시
	기타	그 밖의 지역사회 복지증진을 위해 필요하다고 시군구청장 또는 협의체 위원장이 부의한 사항	그 밖에 지역사회복지 증진을 위해 필요하다고 실무협의체장이 부의한 사항	그 밖의 지역사회 복지증진을 위해 필요하다고 실무분과장이 부의한 사항

2. 수원시지역사회복지협의회체 의 구성·운영

1) 수원시지역사회복지협의회체 구성

○ 설립근거

- 사회복지사업법 제7조의2
- 수원시지역사회복지협의회체 구성 및 운영 조례

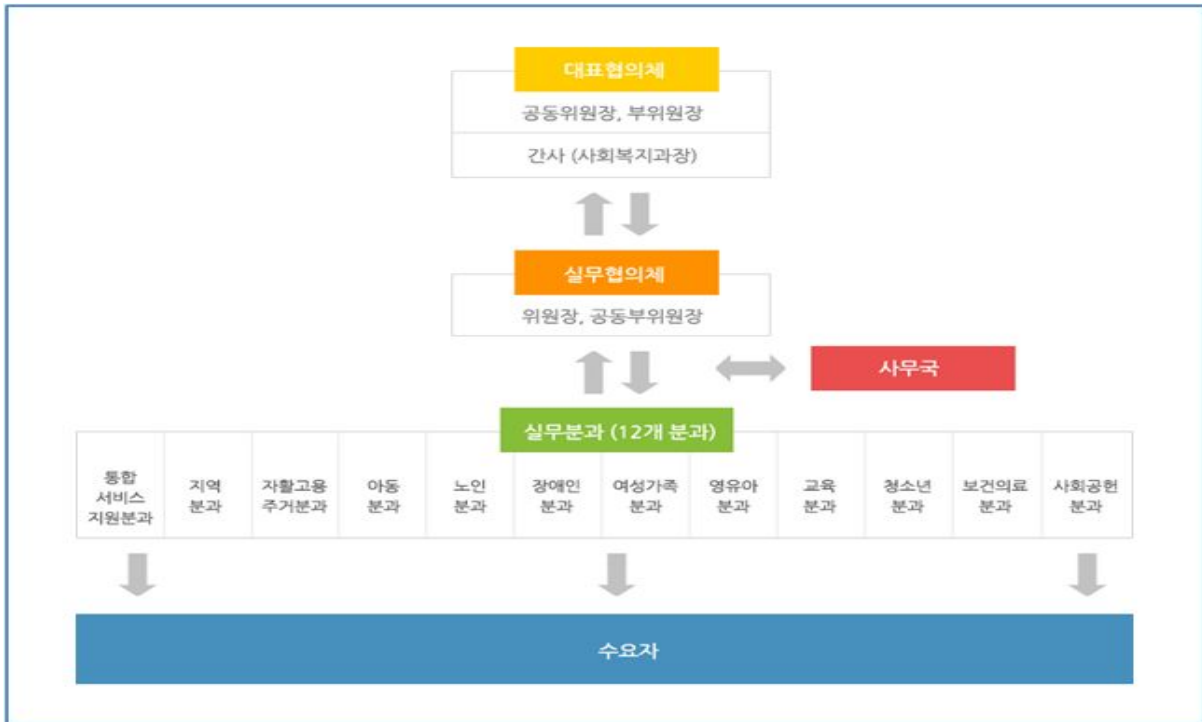
○ 미션 및 비전

- 지역사회복지협의회체 활동을 보다 체계적으로 하고 발전적인 방향으로 이끌어가기 위해 지난 2011년 미션과 비전을 설립하기 위한 노력들을 해왔음
- 2012년 2월 미션과 비전을 선포하고 이러한 미션과 비전에 맞춰 전략방향과 전략과제를 도출하였으며 2012년 활동에 이에 맞춰 계획되었음
- 미션 : 민·관 거버넌스를 통한 보편적 복지의 지역복지공동체 실현
- 비전 : 참여와 소통으로 민관이 협력하여 시민이 체감하는 “수원복지공동체” 구축
- 협의체의 미션과 비전 및 전략방향과 전략과제는 다음 <그림 4>와 같음



<그림 4> 수원시지역복지협의회체의 미션 및 비전

- 구성인원 : 236명(2012년 12월 기준)
 - 대표협의체 : 28명(공동위원장: 수원시장 염태영, 연무사회복지관장 오영환, 부위원장: 경기대 사회복지학과 교수 박능후)
 - 실무협의체 : 24명(위원장, 공동부위원장)
 - 실무분과 : 12개 분과 209여명(실무협의체 위원 포함)



<그림 5> 수원시지역복지협의체의 구성

2) 수원시지역사회복지협의회 운영

- 2012년도 사업방향



○ 2012년도 주요사업 내용

1**수원복지공동체 구축-사회자본 형성을 통한 지역사회 공동체 구축**

1. 지역복지 공동체 정책기반 조성

- 1) 『휴먼복지포럼』 운영
- 2) 『수원은 복지발전소』 - 복지정책 조사 및 연구 사업

2. 대안적 수원복지공동체 연구 및 개발

- 1) 보건복지 연계형 마을만들기 모델 개발사업

2**시민참여형 복지 확산-시민의 참여를 통한 보편적 복지 확산**

1. 시민참여형 복지체계 구축

- 1) 『수원은 行福충전소』 - 사회복지모니터링 시민참여단 사업

2. 지역사회 복지 역량 강화

- 1) 교육사업 『Welfare Designer Academy』
- 2) 학습동아리 지원사업

3**통합적 민관협력 강화-민관협력을 통한 통합서비스 강화**

1. 지역사회복지계획 수립 및 모니터링 체계화

- 1) 2011년도 수원시 지역사회복지 시행계획 실행결과 평가 사업
- 2) 2012년도 시행계획 실행 과정 및 2013년도 시행계획 수립 모니터링사업

2. 조직 강화 및 네트워크 활성화

- 1) 대표·실무협의체, 실무분과 조직 운영 활성화
- 2) 2012년 수원시지역사회복지협의회 워크숍
- 3) 2012년 수원시지역사회복지협의회 활동 결과보고대회
- 4) 대표·실무협의체 위원 워크숍
- 5) 직원 능력 개발
- 6) 지역사회복지협의회 홍보사업
- 7) 협의체 자체평가 및 경영평가
- 8) 2012년 제7회 사회복지 전국대회 개최

- 9) 전국 지역사회복지협의체 네트워크
- 10) 휴먼서비스센터 연계 및 모니터링
- 11) 실무분과 민·관 협력 공동사업
- 12) 복지선진지 벤치마킹

4 소통의 나눔문화 조성 - 자원개발과 연계를 통한 소통의 자원체계 조성

1. 자원 개발 및 관리 시스템 구축

- 1) 자원개발 및 기부(나눔문화 확산) 활성화 시스템 구축사업
- 2) 복지자원 관리 및 조정

2. 자원 및 서비스 연계 활성화

- 1) 민·관·산 연계 지역아동센터 전략개발사업
- 2) 소외계층 지원을 위한 ‘희망나눔 프로젝트’
- 3) 무료이사지원 서비스 지원
- 4) 저소득 청소년 새학기 새출발 교복지원사업
- 5) 저소득 가정 단독경보형 화재감지기 보급사업

Ⅲ 조사결과 및 분석

1. 협의체 위원

1) 일반적 특징

(1) 인구학적 특징

- 협의체 위원(이하 '위원'으로 함)을 대상으로 한 본 조사 분석에 총 134부의 설문지가 활용되었으며, 응답자들의 인구학적 특징을 살펴보면 다음 <표 2>와 같음
- 성별에 있어 '남성'이 48명으로 34.8%, '여성'이 86명으로 65.2%를 나타내어 여성이 더 많았음. 지난 2011년 조사와 비교했을 때 여성 응답자의 비율이 더 늘었음
- 연령은 최소 25세에서 최고 64세로 평균 42.7세이었음. 연령대로 살펴보면 '40-49세'가 40.8%로 가장 많았고, 그 다음으로 '30-39세'가 33.8%, '50-59세'가 19.2% 순이었음. 지난 2012년 조사 시 평균 연령은 43.3세로 응답자의 평균연령은 2011년에 비해 조금 젊어졌음
- 수원시 거주기간은 최소 0년(거주하지 않음)에서 최대 52년으로 평균 21.1년이었음. 기간별로 살펴보면 '10-19년'이 26.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 '20-29년'과 '30-39년'이 20.8%로 같았음. 2011년 응답자의 거주기간 평균은 21.9년으로 본조사와 거의 비슷함
- 수원시에서 활동한 기간은 최소 1년에서 최대 47년으로 평균 11.8년이었음. 기간별로 살펴보면 '10-14년'이 25.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 '5-9년'이 22.9%, '5년 미만'이 18.6% 순이었음. 2011년 응답자의 수원시 활동기간은 평균 12.3년으로 본조사에서 활동기간이 조금 더 짧은 것으로 나타났음
- 현재 근무처는 공공부문인 '공무원'이 16명, 11.9%이었으며, 민간부문은 '사회복지시설: 이용시설'이 47.0%, '시민사회단체' 8.2%, '사회복지시설: 생활시설'과 교육기관 및 학교, 기타가 각각 7.5% 순이었음. 협의체 방향성 설문지 분석에 사용된 공공부문(공무원) 비율이 지난 2010년 21.4%, 2011년 25.8%에 비해 이번 2012년 조사는 11.9%에 불과해 공공부문의 설문조사 참여가 매우 저조했음을 알 수 있음
- 직위는 '중간 관리자(부장, 과장, 팀장 등)'이 48.5%로 가장 많았고, 그 다음으로 '시설(기관)의 장' 24.6%, '실무자' 23.1% '기타' 3.8% 순이었음

<표 2> 인구학적 특징: 위원

구분		빈도(명)	유효 백분율(%)
성별	남	48	34.8
	여	86	65.2
	합계	132	100.0
연령 (평균 42.7세)	20-29세	4	3.1
	30-39세	44	33.8
	40-49세	53	40.8
	50-59세	24	19.2
	60세 이상	4	3.1
	합계	130	100.0
거주기간 (평균 21.1년)	5년 미만	10	9.4
	5-9년	12	11.3
	10-19년	28	26.4
	20-29년	22	20.8
	30-39년	22	20.8
	40년 이상	12	11.3
	합계	106	100.0
활동기간 (평균 11.8년)	5년 미만	22	18.6
	5-9년	27	22.9
	10-14년	30	25.4
	15-19년	13	11.0
	20-24년	18	15.3
	25년 이상	8	6.8
	합계	118	100.0
근무처	공무원	16	11.9
	사회복지시설: 생활시설	10	7.5
	사회복지시설: 이용시설	63	47.0
	보건 및 사회복지관련 협회 및 단체	6	4.5
	공단 및 일반회사	2	1.5
	교육기관 및 학교	10	7.5
	시민사회단체	11	8.2
	보건의료기관	6	4.5
	기타	10	7.5
	합계	134	100.0
직위	시설(기관)의 장	32	24.6
	중간 관리자(부장, 과장, 팀장 등)	63	48.5
	실무자	30	23.1
	기타	5	3.8
	합계	130	100.0

(2) 수원시지역사회복지협의회 활동 일반적 사항

- 위원들의 수원시사회복지협의회 활동의 일반적 사항은 다음 <표 3>과 같음
- 활동분야는 ‘실무분과’가 110명, 82.1%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘실무협의회’ 14명, 10.4%, ‘대표협의회’ 10명, 7.5% 순이었음. 지난 2011년 조사에서는 ‘대표협의회’ 6명 (3.9%)이 참여했던 것에 비해 본 조사에서는 2011년에 비해 2배 가까이의 인원이 참여하였음. 이는 기존의 실무분과 및 실무협의회에서 활동했던 위원들이 대표협의회에서 활동하게 되면서 협의체 활동에 대한 관심과 협력이 커졌기 때문으로 볼 수 있음
- 실무분과의 분야는 ‘장애인 분과’가 15명, 14.0%로 가장 많이 참여하였고, 그 다음이 ‘보건의료 분과’가 14명, 13.1%, ‘청소년 분과’와 ‘노인 분과’가 12명, 11.2% 순이었음
- 협의체 활동 기간은 최소 2개월에서 최대 84개월(7년)로, 평균 29개월이었음. 2년 단위로 구분해서 살펴보면, ‘1년 이상-3년 미만’이 47.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘3년 이상-5년 미만’이 19.5%, ‘1년 미만’이 18.0%, ‘5년 이상’이 14.8% 순이었음. 응답자의 65.7%가 3년 미만으로 협의체 활동을 하고 있었음

<표 3> 수원시지역사회복지협의회 활동 일반적 사항: 위원

구분		빈도(명)	유효 백분율(%)
활동분야	대표협의회	10	7.5
	실무협의회	14	10.4
	실무분과	110	82.1
	합계	134	100.0
실무분과 분야	영유아	4	3.7
	아동	10	9.3
	청소년	12	11.2
	여성·가족	6	5.6
	노인	12	11.2
	장애인	15	14.0
	지역	7	6.5
	자활·고용·주거	5	4.7
	보건의료	14	13.1
	사회공헌	8	7.5
	교육	6	5.6
	통합서비스	8	7.5
	합계	107	100.0
활동기간 (평균 29개월)	1년 미만	23	18.0
	1년 이상-3년 미만	61	47.7
	3년 이상-5년 미만	25	19.5
	5년 이상	19	14.8
	합계	128	100.0

(3) 지역사회복지협의체 참여 이유

- 수원시지역사회복지협의체에 참여하는 이유를 우선 순위대로 2개만 선택하도록 하였으며, 공공부문과 민간부문으로 나누어 1순위를 살펴보고, 또한 1순위에 가중치 2배를 두어 교차분석을 통해 비교하였음. 응답자의 비율은 공공부문 11.9%(16명), 민간부문 88.1%(118명)로 민간부문의 비율이 더 높았으며, 그 결과는 다음<표 4>와 같음. 지난 2011년 조사에서는 공공부문 비율이 25.8%이었던 것에 비해 본 조사에서는 그 절반에도 미치지 않는 11.9%에 불과하여 공공부문의 참여가 저조하였음
- 협의체에 참여하는 이유 1순위로 공공부문은 ‘의무적으로(기관에서 참여 권유, 불참시 불이익이 올까봐)가 40.0%로 가장 많았던 반면에 민간부문은 ‘다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서’가 48.7%로 가장 많았음. 그 다음으로 공공부문은 ‘다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서’ 33.3%, ‘지역사회복지의 현안 및 정보를 알고 싶어서’와 ‘지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서’가 13.3% 순이었음. 한편 민간부문은 ‘지역사회복지의 현안 및 정보를 알고 싶어서’ 28.7%, ‘지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서’ 9.6% 순이었음. 이와 같이 공공부문과 민간부문이 지역사회복지협의체에 참여하는 이유의 1순위는 차이가 있었음
- 그 다음으로 협의체에 참여하는 이유 1순위에 가중치 2배를 두어 교차분석을 실시하였음. 그 결과 공공부문과 민간부문 모두 ‘다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서’가 각각 34.9%, 42.6%로 가장 많았음. 그 다음으로 공공부문은 ‘의무적으로’ 27.9%, ‘지역사회복지의 현안 및 정보를 알고 싶어서’ 18.6% 순이었음. 그러나 민간부문은 ‘지역사회복지의 현안 및 정보를 알고 싶어서’ 30.3%, ‘지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서’가 12.4%의 순이었음
- 지난 2010년 조사결과에서는 공공부문의 응답 중 ‘의무적으로’ 참여한다는 응답비율이 24.4%로 많았다가 2011년 조사결과에서는 16.7%로 나타나 상대적으로 줄어들었으나, 다시 2012년 조사에서는 27.9%로 가장 높았음. 공공부문의 응답자 수가 너무 적어서 나타난 현상일 수도 있으나 공공부문 위원들이 의무가 아닌 적극적으로 협의체 활동에 참여할 수 있도록 지원을 해야 할 것임

<표 4> 지역사회복지협의체 참여 이유

(명(유효백분율:%))

구분	1순위			가중치 부여		
	공공	민간	합계	공공	민간	합계
지역사회복지에 관한 심의 및 결정을 하고 싶어서	0 (0.0)	9 (7.8)	9 (6.9)	0 (0.0)	25 (7.4)	25 (6.5)
지역사회복지의 현안 및 정보를 알고 싶어서	2 (13.3)	33 (28.7)	35 (26.9)	8 (18.6)	103 (30.3)	111 (29.0)
다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서	5 (33.3)	56 (48.7)	61 (46.9)	15 (34.9)	145 (42.6)	160 (41.8)
지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서	2 (13.3)	11 (9.6)	13 (10.0)	7 (16.3)	42 (12.4)	49 (12.8)
의무적으로(기관에서 참여 권유, 불참 시 불이익이 올까봐)	6 (40.0)	6 (5.2)	12 (9.2)	12 (27.9)	24 (7.1)	36 (9.4)
기타	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	1 (0.3)	2 (0.5)
합계	15 (100.0)	115 (100.0)	130 (100.0)	43 (100.0)	340 (100.0)	383 (100.0)

2) 2012년 협의체 활동

- 2012년은 협의체의 미션과 비전에 맞춰진 전략방향과 전략과제에 맞춰 20개의 활동을 계획하고 수행하였음. 각 전략방향과 전략과제에 따른 활동은 다음과 같음
- 전략방향 : 수원복지공동체 구축(사회자본의 형성을 통한 지역사회 공동체 구축)
 - 전략과제 1 : 지역사회공동체 정책기반 조성
 - 사업 : 휴먼복지 포럼, 복지정책 조사 및 연구
 - 전략과제 2 : 대안적 수원복지공동체 개발
 - 사업 : 복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성
- 전략방향 : 시민참여형 복지 확산(시민의 참여를 통한 보편적 복지 확산)
 - 전략과제 1 : 시민참여형 복지체계 구축
 - 사업 : 사회복지 모니터링 시민참여단 운영
 - 전략과제 2 : 지역사회복지역량 강화
 - 사업 : 교육지원 사업, 학습동아리 운영
- 전략방향 : 통합적 민관협력 강화
 - 전략과제 1 : 지역복지계획 및 모니터링 체계화
 - 사업 : 지역사회복지계획 수립 및 평가
 - 전략과제 2 : 조직 강화 및 네트워크 활성화
 - 사업 : 조직운영 활성화, 전체 워크숍, 결과보고대회, 대표·실무 워크숍, 홍보사업, 실무분과 민관협력 공동사업, 복지선진지 벤치마킹

- 전략방향: 소통과 나눔 문화 조성(자원개발·연계를 통한 소통의 자원체계 조성)
 - 전략과제 1 : 자원개발 및 관리 시스템 구축
 - 사업 : 자원관리 시스템 구축, 복지자원 관리 및 조정
 - 전략과제 2 : 자원 개발 및 서비스 연계 활성화
 - 사업 : 민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업, 소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트, 무료이사지원 서비스, 저소득 청소년 교복 지원사업
- 2012년 한 해 동안 협의체에서 진행한 20개의 활동들에 대한 만족도와 가장 잘 했다고 생각되는 활동을 선택하도록 하였음. 만족도는 1점~5점으로 측정하였으며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 뜻함. 그리고 20개의 활동 중 가장 잘 했다고 생각되는 활동을 우선 순위대로 2개만 선택하도록 하였음. 교차분석을 통해 공공부문과 민간부문으로 나누어 활동에 대한 만족도 평균(5점 만점)과 잘 했다고 생각되는 활동을 비교하여 살펴보았음. 응답자의 비율은 공공부문 11.9%(16명), 민간부문 88.1%(118명)로 민간부문의 비율이 더 높았음

(1) 2012년 협의체 활동 만족도

- 협의체에서 2012년 동안 수행한 20개 활동을 ‘공동체’, ‘참여’, ‘협력’, ‘소통’의 네 가지 관점 분야(전략과제)로 나누어 5점 척도의 만족도를 알아보았고 그 결과는 다음 <표 5>와 같음

○ 공동체

- 전략과제 ‘지역복지공동체 정책기반 조성’을 위한 사업 중 ‘휴먼복지포럼’과 ‘복지정책 조사 및 연구’는 모두 평균 4.03점으로 같았고, 공공부문이 민간부문 보다 만족도가 높았음
- 전략과제 ‘대안적 수원복지공동체 개발’을 위한 사업인 ‘복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성’은 평균 4.12점으로 공공부문에 비해 민간부문의 만족도가 더 높았음.

○ 참여

- 전략과제 ‘시민참여형 지역복지체계 구축’을 위한 사업 ‘사회복지 모니터링 시민참여단 운영’은 평균 3.92점으로 공공부문이 민간부문 보다 만족도가 높았음
- 전략과제 ‘지역사회복지역량 강화’을 위한 사업인 중 ‘교육지원 사업’은 평균 4.23으로 민간부문 만족도가 더 높았으며, ‘학습동아리 운영’은 평균 3.94점으로 공공부문의 만족도가 더 높았음

○ 협력

- 전략과제 ‘지역복지계획 및 모니터링 체계화’를 위한 사업 ‘지역복지계획 수립 및 평가’는 평균 4.26점으로 민간부문의 만족도가 공공부문 보다 높았음
- 전략과제 ‘조직 강화 및 네트워크 활성화’를 위한 사업은 모두 7가지로 다른 관점 분야에 비해 만족도가 높은 편이었음. ‘조직운영 활성화’는 평균 4.41점으로 공공부문 만족도가 더 높았음. ‘전체워크숍’은 평균 4.31로 공공부문과 민간부문 만족도가 동일하였음. ‘결과보고대회’가 평균 4.45점으로 20개의 사업 중 가장 만족도가 높았고, 민간부문의 만족도가 공공부문 보다 더 높았음. ‘대표·실무 워크숍’은 평균 4.16점으로 공공부문의 만족도가 더 높았음. ‘홍보사업’은 평균 4.21점으로 민간부문의 만족도가 더 높았음. ‘실무분과 민관협력 공동사업’은 평균 4.31점, ‘복지선진지 벤치마킹’은 평균 4.43점이었고 둘 다 민간부문의 만족도가 공공부문 보다 높았음

○ 소통

- 전략과제 ‘자원관리 시스템 구축’을 위한 사업 중 ‘자원관리 시스템 구축’은 평균 4.02점, ‘복지자원 관리 및 조정’은 평균 4.08점으로 둘 다 민간부문의 만족도가 공공부문 보다 높았음
- 전략과제 ‘자원 개발 및 서비스 연계 활성화’를 위한 사업은 모두 4가지였으며, 모두 민간부문의 만족도가 공공부문 보다 높았음. ‘민관산 연계 지역아동센터 전략 개발 사업’은 평균 4.29점, ‘소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트’는 평균 4.31점, ‘무료이사지원 서비스’는 평균 3.88점, ‘저소득 청소년 교복 지원사업’은 평균 4.23점이었음

○ 정리하면

- 사업 만족도는 ‘협력’관점의 사업들이 전반적으로 높았으며, ‘참여’관점의 사업들이 비교적 다른 관점의 사업들 보다 만족도가 낮았음. ‘협력’관점 사업들은 협의체 위원들 전체가 참여하는 사업들이어서 일부 대표협의체 및 실무협의체, 실무분과 위원들이 참여하는 다른 관점 사업들에 비해 이해도가 높아서 만족도가 높은 것으로 생각됨
- 가장 만족도가 높았던 사업은 ‘결과보고대회’로 평균 4.45점이었으며, 그 다음으로 ‘복지선진지 벤치마킹’ 평균 4.43점, ‘조직운영 활성화’ 평균 4.41점 순이었음. 반면에 가장 만족도가 낮았던 사업은 ‘무료이사 지원 서비스’로 평균 3.88점이었으며 그 다음으로 ‘사회복지 모니터링 시민참여단 운영’ 평균 3.92점, ‘학습동아리 운영’ 평균 3.91점 순이었음

<표 5> 2012년 협의체 활동 만족도(5점 만점)

관점	구분		공공	민간	합계(t값)
	전략과제	사업명			
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	휴먼복지포럼	4.07	4.03	4.03(t=0.174)
		복지정책 조사 및 연구	4.15	4.01	4.03(t=0.573)
	대안적 수원복지공동체 개발	복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	4.07	4.13	4.12(t=-0.255)
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	사회복지 모니터링 시민참여단 운영	4.21	3.88	3.92(t=1.302)
	지역사회 복지역량 강화	교육지원 사업	4.08	4.25	4.23(t=-0.709)
		학습동아리 운영	4.17	3.91	3.94(t=0.956)
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	지역복지계획 수립 및 평가	4.19	4.27	4.26(t=-0.448)
	조직 강화 및 네트워크 활성화	조직운영 활성화	4.31	4.42	4.41(t=-0.580)
		전체 워크숍	4.31	4.31	4.31(t=0.032)
		결과보고대회	4.19	4.49	4.45(t=-1.685)
		대표, 실무 워크숍	4.27	4.14	4.16(t=0.574)
		홍보사업	3.88	4.26	4.21(t=-1.692)#
		실무분과 민관협력 공동사업	4.25	4.32	4.31(t=-0.299)
복지선진지 벤치마킹	4.36	4.44	4.43(t=-0.450)		
소통	자원관리 시스템 구축	자원관리 시스템 구축	4.00	4.02	4.02(t=-0.081)
		복지자원 관리 및 조정	3.88	4.12	4.08(t=-1.058)
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업	4.06	4.32	4.29(t=-1.315)
		소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	4.19	4.33	4.31(t=-0.773)
		무료이사지원 서비스	3.43	3.95	3.88(t=-1.813)#
저소득 청소년 교복 지원사업	4.07	4.26	4.23(t=-0.879)		

(2) 2012년 협의체 활동 중 가장 잘 한 활동

- 협의체에서 2012년 동안 수행한 20개 활동 중 가장 잘 했다고 생각되는 활동을 우선 순위대로 2개만 선택하도록 하였음. 교차분석을 통해 공공부문과 민간부문으로 나누어 비교하였으며, 1순위로 선택한 것과 1순위에 2배의 가중치를 부여한 것을 나누어 살펴보았고 그 결과는 다음 <표 6>과 같음
- 가장 잘 한 활동에 대해서는 공공부문은 ‘휴먼복지포럼’을 2명, 16.7%, 민간부문은 ‘실무분과 민관협력공동사업’을 21명, 21.6% 선택하여 서로 달랐음
- 가중치를 부여한 결과 역시 서로 달랐음. 공공부문은 ‘휴먼복지포럼’ 22.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘실무분과 공동협력 사업’ 14.7% 순이었음. 반면에 민간부문은 ‘실무분과 공동협력사업’이 20.6%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘복지선진지 벤치마킹’ 8.7%, ‘민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업’ 8.0% 순이었음
- 공공부문의 응답자가 너무 적었기 때문에 가중치를 부여한 종합적 결과는 민간부문의 응답과 비슷한 결과가 나왔음. 즉 ‘실무분과 민관협력 공동사업’이 19.9%로 가장 잘 했다고 응답했으며, 그 다음이 ‘복지선진지 벤치마킹’, ‘민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업’, ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 7.8%이었음
- 상대적으로 공공부문은 정책적 제안과 관련된 활동을 잘 했다고 본 반면에 민간부문은 민간부문이 실제 참여하고 민·관이 같이 협력하는 활동을 잘 했다고 응답한 경향이 있음

<표 6> 2012년 협의체 활동 중 잘 가장 잘 한 활동(복수응답)

(명(유효백분율:%))

관점	전략과제	구분 사업명	1순위			가중치 부여		
			공공	민간	합계	공공	민간	합계
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	휴먼복지포럼	2 (16.7)	7 (7.2)	9 (8.3)	5 (22.7)	17 (5.9)	22 (6.9)
		복지정책 조사 및 연구	1 (8.3)	2 (2.1)	3 (2.8)	2 (5.9)	5 (1.7)	7 (2.2)
	대안적 수원복지공동체 개발	복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	1 (8.3)	9 (9.3)	10 (9.2)	3 (8.8)	21 (7.3)	24 (7.5)
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	사회복지 모니터링 시민참여단 운영	1 (8.3)	3 (3.1)	4 (3.7)	2 (5.9)	9 (3.1)	11 (3.4)
	지역사회 복지역량 강화	교육지원 사업	0 (0.0)	5 (5.2)	5 (4.6)	0 (0.0)	18 (6.3)	18 (5.6)
		학습동아리 운영	0 (0.0)	2 (2.1)	2 (1.8)	0 (0.0)	6 (2.1)	6 (1.9)
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	지역복지계획 수립 및 평가	1 (8.3)	8 (8.2)	9 (8.3)	3 (8.8)	22 (7.7)	25 (7.8)
	조직 강화 및 네트워크 활성화	조직운영 활성화	2 (16.7)	4 (4.1)	6 (5.5)	4 (11.8)	13 (4.5)	17 (5.3)
		전체 워크숍	0 (0.0)	5 (5.2)	5 (4.6)	0 (0.0)	16 (5.6)	16 (5.0)
		결과보고대회	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.0)	3 (0.9)
		대표, 실무 워크숍	0 (0.0)	2 (2.1)	2 (1.8)	1 (2.9)	4 (1.4)	5 (1.6)
		홍보사업	0 (0.0)	3 (3.1)	3 (2.8)	1 (2.9)	8 (2.8)	9 (2.9)
		실무분과 민관협력 공동사업	1 (8.3)	21 (21.6)	22 (20.2)	5 (14.7)	59 (20.6)	64 (19.9)
		복지선진지 벤치마킹	0 (0.0)	7 (7.2)	7 (6.4)	0 (0.0)	25 (8.7)	25 (7.8)
소통	자원관리 시스템 구축	자원관리 시스템 구축	0 (0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	4 (1.4)	4 (1.2)
		복지자원 관리 및 조정	0 (0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (2.1)	6 (1.9)
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업	1 (8.3)	9 (9.3)	10 (9.2)	2 (5.9)	23 (8.0)	25 (7.8)
		소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	0 (33.3)	6 (6.2)	6 (6.2)	2 (5.9)	18 (6.3)	20 (6.2)
		무료이사지원 서비스	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.0)	3 (0.9)
		저소득 청소년 교복 지원사업	2 (16.7)	26 (2.1)	4 (3.7)	4 (11.8)	7 (2.4)	11 (3.4)
	합계			12 (100.0)	97 (100.0)	109 (100.0)	34 (100.0)	287 (100.0)

3) 수원지역사회복지협의체의 기능·구성·운영

- 수원시지역사회복지협의체의 기능·구성·운영 등에 대하여 위원들의 인식을 살펴보았음. 교차분석을 통해 공공부문과 민간부문으로 응답율과 평균(5점 만점)을 비교하였으며, 응답자의 비율은 공공부문 11.9%(16명), 민간부문 88.1%(118명)로 민간부문의 비율이 더 높았음

(1) 민·관 파트너십과 의사소통

- 민·관 파트너십과 의사소통은 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 7>과 같음

○ 민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다

- 공공부문은 ‘매우 그렇다’가 43.8%로 가장 많았던 반면에 민간부문이 ‘그렇다’가 48.3%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.81점으로, 공공부문이 4.19점, 민간부문은 3.76점으로 공공부문이 더 높았음. 전반적으로 공공부문의 위원들이 민간부문 위원들에 비해 협의체에서의 의사소통이 수평적이고 원활하게 이루어지고 있다고 인식하고 있었음
- 2012년 조사결과에서도 평균 점수는 3.57점으로 공공부문이 4.00점, 민간부문은 3.42점으로 공공부문이 더 높았음. 이러한 경향은 2011년 조사결과에서도 마찬가지였음

○ 공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다

- 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 대답이 각각 37.5%, 42.7%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.63점으로, 공공부문이 4.00점, 민간부문이 3.58점으로 공공부문 위원들이 민간부문 위원들보다 더 긍정적으로 생각하고 있었음
- 2011년 조사결과에서도 전체 평균은 3.48점, 공공부문이 3.85점, 민간부문이 3.36점으로 공공부문 위원들이 민간부문 위원들보다 더 긍정적으로 생각하고 있었음. 이러한 경향은 2010년 조사결과와도 마찬가지였음

○ 민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다

- 공공부문은 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’가 31.3%로 가장 많았으며, 민간부문은 ‘그렇다’라는 긍정적인 대답이 53.8%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.81점으로 공공부문과 민간부문이 모두 3.81점으로 같았음
- 2011년 조사결과에서는 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 대답이 각각 47.5%, 57.5%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.73점으로 공공부문과 민간부문이 모두 3.73점으로 같았음. 2010년 조사결과는 3.67점이었으며, 공공부문이 3.63점, 민간부문이 3.68점으로 민간부문 위원들이 더 긍정적으로 생각하고 있었음

- 협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다
 - 공공부문은 ‘매우 그렇다’가 56.3%로 가장 많았던 반면에 민간부문이 ‘그렇다’가 46.6%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.84점으로, 공공부문이 4.38점, 민간부문은 3.76점으로 공공부문이 더 높았음. 전반적으로 공공부문의 위원들이 민간부문 위원들에 비해 민·관 위원들이 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 인식하고 있었으며 이러한 차이는 유의수준 $p < 0.05$ 에서 통계적으로도 유의미하였음
 - 2011년 조사에서는 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 대답이 52.5%, 48.2%로 가장 많았으며, 전체 평균은 3.61점으로, 공공부문이 4.00점으로 3.47점인 민간부문보다 높았음. 2010년 조사에서도 공공부문이 민간부문 보다 평균 점수가 높아서 본 조사와 비슷한 경향을 나타내고 있었음
- 나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견개진을 하고 있다
 - 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 대답이 각각 50.0%, 50.8%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.89점으로, 공공부문이 3.94점, 민간부문이 3.88점으로 공공부문 위원들이 민간부문 위원들보다 더 긍정적으로 생각하고 있었음
 - 2011년 조사에서도 공공부문과 민간부분 모두 ‘그렇다’라는 긍정적 응답이 37.5%, 49.6%로 가장 많았으나 전체 평균은 3.70점으로 공공부문과 민간부문 모두 동일했음. 2010년 조사에서는 평균은 3.64점으로 공공부문이 3.71점으로 3.62점인 민간부문보다 높았음
- 정리하면,
 - 이 부분의 점수들은 지난 2011년 조사결과에 비해 모두 향상되었으며 특히 공공부문의 위원들의 인식이 긍정적으로 향상되었음
 - 이 중 ‘나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견개진을 하고 있다’에 대한 응답이 평균 3.89점으로 가장 높아서 위원들이 회의에 적극적으로 참여하고 있었음. 이러한 결과는 2010년, 2011년 조사결과에 비해서 계속 점수가 향상되고 있는 것으로 지속적인 협의체 활동을 통해 변화되는 긍정적인 모습이라고 볼 수 있음
 - 대부분의 응답에서 공공부문의 위원들이 민간부문의 위원들보다 더 긍정적으로 인식하고 있었으며, 이 중에서도 ‘협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다’에 대해 평균 차이가 0.62점으로 가장 큰 인식 차이가 나타났음. 이전 조사들에서도 비슷한 경향을 나타내고 있어 여전히 민간부문 위원들은 공공부문의 위원들과 동등한 관계에서 활동이 이루어지 않는다고 상대적으로 생각하고 있었음

<표 7> 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식

구분	공공	민간	합계	
민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	그렇지 않다	0(0.0)	7(5.9)	7(5.2)
	보통이다	4(25.0)	32(27.1)	36(26.9)
	그렇다	5(31.3)	57(48.3)	62(46.3)
	매우 그렇다	7(43.8)	21(17.8)	28(20.93)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.19	3.76	3.81
t=1.892#				
공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	0(0.0)	12(10.3)	12(9.0)
	보통이다	5(31.3)	40(34.2)	45(33.8)
	그렇다	6(37.5)	50(42.7)	56(42.1)
	매우 그렇다	5(31.3)	15(12.8)	20(15.0)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	4.00	3.58	3.63
t=1.870#				
민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	0(12.5)	8(6.8)	10(7.5)
	보통이다	4(25.0)	26(22.2)	30(22.6)
	그렇다	5(31.3)	63(53.8)	68(51.1)
	매우 그렇다	5(31.3)	20(17.1)	25(18.8)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.81	3.81	3.81
t=0.002				
협의체 운영에 있어서 민· 관 위원 상호간 동등한 관 계에서 활동한다고 생각한 다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	그렇지 않다	1(6.3)	11(9.3)	12(9.0)
	보통이다	1(6.3)	27(22.9)	28(20.9)
	그렇다	5(31.3)	55(46.6)	60(44.8)
	매우 그렇다	9(56.3)	24(20.3)	33(24.6)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.38	3.76	3.84
t=2.528*				
나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견개진을 하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0))	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.3)	6(5.1)	7(5.2)
	보통이다	3(18.8)	27(22.9)	30(22.4)
	그렇다	8(50.0)	60(50.8)	68(50.7)
	매우 그렇다	4(25.0)	25(21.2)	29(21.6)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	3.88	3.89
t=0.262				

#p<0.1, *p<0.05

(2) 민·관 협치(governance)

- 민·관 협치(governance)는 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 8>과 같음
- 협의체의 업무수행나 문제해결이 구성원들의 협의에 의해 결정된다
 - 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 응답이 56.2%, 55.9%로 가장 많았음. 평균은 4.05점으로 이를 비교해보면 공공부문이 4.06점으로 4.05점인 민간부문과 비슷했음
 - 2011년 조사에서도 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 응답이 62.5%, 70.4%로 가장 많았음. 평균은 4.04점으로 이를 비교해보면 공공부문이 4.22점으로 3.97점인 민간부문보다 긍정적으로 인식하고 있어 2012년 본 조사와 비슷한 경향을 보이고 있음
- 민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는 데 반영되어진다고 생각한다
 - 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 응답이 50.0%, 52.5%로 가장 많았음. 평균은 3.77점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.94점으로 3.75점인 민간부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
 - 2011년 조사 결과도 2012년 보조사와 비슷한 경향을 나타내고 있는 데, 이 때 평균은 3.50점으로 이를 비교해 보면 공공부문은 3.88점으로 3.37점인 민간부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다
 - 공공부문과 민간부문이 모두 ‘그렇다’라는 응답이 50.0%, 48.7%로 가장 많았으며, 평균은 3.78점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.81점으로 3.78점인 민간부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
 - 2011년 조사 결과도 2012년과 비슷한 경향을 나타내고 있는 데, 이 때 평균은 3.60점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.80점인 반면에 민간부문은 3.53점으로 공공부문이 더 긍정적으로 인식하고 있었음
- 협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다
 - ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 공공부문과 민간부문에게 각각 43.8%, 53.4%로 가장 많았으며 평균은 3.78점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.94점으로 민간부문의 3.76점보다 높았음
 - 2011년 조사결과에서도 평균은 3.68점인데, 공공부문이 3.85점으로 민간부문의 3.63점보다 높았음

○ 협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다

- ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 공공부문과 민간부문에 각각 50.0%, 52.5%로 가장 많았음. 평균은 4.07점으로 이를 비교해보면 공공부문이 4.13점으로 4.07점인 민간부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 2011년 조사결과에서도 평균은 3.79점인데, 4.00점, 민간부문이 3.72점으로 공공부문이 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타나 2012년 본조사와 비슷한 경향을 나타냄

○ 정리하면,

- 민·관 협치에 대한 인식 중에서는 ‘협의체는 민·관 협력을 잘 하고 있다고 생각한다’에 대한 응답이 평균 4.07으로 가장 높게 나타났음
- ‘민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다’는 응답이 평균 3.77점으로 가장 낮았음. 또한 이 응답은 공공부문과 민간부문의 평균점수 차이가 0.19점으로 가장 크게 나타나기도 하였음. 2011년 조사에서도 이 부분에서 평균 점수가 가장 낮았으며 공공부문과 민간부문의 평균차이도 가장 컸었음
- 민·관 협치에 대한 인식 역시 공공부문의 위원들이 민간부문의 위원들보다 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났음
- 상대적으로 민·관이 협의하여 활동하는 방식은 잘 이루어지고 있으나 민에서 제시한 의견이 관의 정책 수행 시 반영되어지는 활동과 협의한 내용을 정책이나 시책으로 건의하고 반영하는 활동은 부족한 것으로 인식되고 있음을 알 수 있음

<표 8> 민·관협치(governance)에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분		공공	민간	합계
협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	보통이다	3(18.8)	23(14.5)	26(19.4)
	그렇다	9(56.2)	66(55.9)	75(56.0)
	매우 그렇다	4(25.0)	29(24.6)	33(24.6)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.06	4.05	4.05
		t=0.066		
민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는 데 반영되어진다고 생각한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.3)	6(5.1)	7(5.2)
	보통이다	3(18.8)	34(28.8)	37(27.6)
	그렇다	8(50.0)	62(52.5)	70(52.2)
	매우 그렇다	4(25.0)	16(13.6)	20(14.9)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	3.75	3.77
		t=0.940		
지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.9)	1(0.8)
	그렇지 않다	1(6.3)	2(1.7)	3(2.3)
	보통이다	4(25.0)	38(32.5)	42(31.6)
	그렇다	8(50.0)	57(48.7)	65(48.9)
	매우 그렇다	3(18.8)	19(16.2)	22(16.5)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.81	3.78	3.78
		t=0.168		
협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.9)	1(0.7)
	그렇지 않다	0(0.0)	5(4.2)	5(3.7)
	보통이다	5(31.3)	32(27.1)	37(27.6)
	그렇다	7(43.8)	63(53.4)	70(52.2)
	매우 그렇다	4(25.0)	17(14.4)	21(15.7)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	3.76	3.78
		t=0.841		
협의체는 민·관 협력을 잘 하고 있다고 생각한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.3)	6(5.1)	7(5.2)
	보통이다	3(18.8)	34(28.8)	37(27.6)
	그렇다	8(50.0)	62(52.5)	70(52.2)
	매우 그렇다	4(25.0)	16(13.6)	20(14.9)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.13	4.07	4.07
		t=0.297		

(3) 네트워크 및 자원 연계

- 네트워크 및 자원연계에 대한 인식은 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 9>과 같음

○ 협의체는 지역사회 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다

- ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 공공부문과 민간부문에게 각각 56.3%, 61.5%로 가장 많았음. 평균은 3.97점으로 이를 비교해보면 민간부문이 3.98점으로 3.88점인 공공부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 2011년 조사결과도 이와 비슷한 경향을 나타내고 있었으며 민간부문이 공공부문 보다 긍정적으로 인식하고 있었음

○ 협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다

- ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 공공부문과 민간부문에게 각각 43.8%, 58.1%로 가장 많았음. 평균은 3.95점으로 이를 비교해보면 민간부문이 3.96점으로 3.94점인 공공부문보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 2011년 조사결과도 이와 비슷한 경향을 나타내고 있었으며 민간부문이 공공부문 보다 긍정적으로 인식하고 있었음

○ 협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 43.8%, 56.4%로 가장 많았으며, 평균은 4.11점으로 다른 문항에 비해 가장 높았음. 평균을 비교해보면 공공부문이 3.94점, 민간부문이 4.14점으로 민간부문이 더 긍정적으로 생각하고 있었음
- 2011년 조사결과에서도 이 문항이 다른 문항에 비해 가장 높았으며, 민간부문이 더 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났었음

○ 협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 37.5%, 54.7%로 가장 많았음. 평균은 3.99점으로 평균을 비교해보면 공공부문이 3.75점, 민간부문이 4.03점으로 민간부문이 더 긍정적으로 생각하고 있었음
- 2011년 조사에서는 공공부문의 평균이 3.65점, 민간부문이 3.64점으로 비슷하였던 반면에 2012년 조사결과에서는 민간부문이 더 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났음

○ 나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다

- 공공부문은 ‘보통이다’와 ‘그렇다’가 37.5%로 가장 많았던 반면에 민간부문이 ‘그렇다’가 48.7%로 가장 많았음. 전체 평균은 3.86점으로, 공공부문이 3.88점, 민간부문은 3.85점으로 공공부문이 더 높았음
- 2011년 조사에서는 공공부문의 평균이 3.75점, 민간부문이 3.76점으로 비슷하였던 반면에 2012년 조사결과에서는 공공부문이 더 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다

○ 정리하면,

- 네트워크 및 자원연계에 대해서는 ‘나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에 공유하고 있다’의 한 문항만 제외하고 나머지는 모두 민간부문이 공공부문보다 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있었음
- ‘협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다’는 문항은 평균 4.11점으로 다른 문항에 비해 가장 높았으며, 이는 2010년, 2011년 조사결과에서도 가장 높은 점수로 나타났었음. 즉 협의체 활동으로 인해 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해진 것에 대해 공공부문과 민간부문 모두 긍정적으로 높게 인식하고 있었음
- ‘나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에 공유하고 있다’가 평균 3.86점으로 다른 문항에 비해 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 2010년과 2011년 조사결과에서 가장 낮은 평균 점수를 나타낸 것은 ‘협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다’는 문항이었음
- 한편 ‘협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다’는 평균 차이가 0.28점으로 가장 큰 것으로 나타나 공공부문 위원과 민간부문 위원의 인식차이가 크다는 것을 보여주고 있었음

<표 9> 네트워크 및 자원연계에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분	공공	민간	합계	
협의체는 지역사회의 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.3)	3(2.6)	4(3.0)
	보통이다	3(18.8)	19(16.2)	22(16.5)
	그렇다	9(56.3)	72(61.5)	81(60.9)
	매우 그렇다	3(18.8)	23(19.7)	26(19.5)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.88	3.98	3.97
$t = -0.580$				
협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(12.5)	2(1.7)	4(3.0)
	보통이다	2(12.5)	24(20.5)	26(19.5)
	그렇다	7(43.8)	68(58.1)	75(56.4)
	매우 그렇다	5(31.3)	23(19.7)	28(21.1)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	3.96	3.95
$t = -0.102$				
협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해 졌다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(12.5)	1(0.9)	3(2.3)
	보통이다	2(12.5)	16(13.7)	18(13.5)
	그렇다	7(43.8)	66(56.4)	73(54.9)
	매우 그렇다	5(31.3)	34(29.1)	39(29.3)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	4.14	4.11
$t = -1.047$				
협의체가 있어 보건과 복지서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(12.5)	2(1.7)	4(3.0)
	보통이다	4(25.0)	22(18.8)	26(19.5)
	그렇다	6(37.5)	64(54.7)	70(52.6)
	매우 그렇다	4(25.0)	29(24.8)	33(24.8)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.75	4.03	3.99
$t = -1.066$				
나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.9)	1(0.8)
	그렇지 않다	0(0.0)	3(2.6)	3(2.3)
	보통이다	6(37.5)	32(27.4)	38(28.6)
	그렇다	6(37.5)	57(48.7)	63(47.4)
	매우 그렇다	4(3.0)	24(20.5)	28(21.1)
	합계	16(100.0)	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.88	3.85	3.86
$t = 0.095$				

(4) 지역사회복지계획

- 지역사회복지계획에 대한 인식은 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 10>과 같음
- 협의체 위원들은 지역사회복지계획의 세부내용을 알고 있다
 - 공공부문은 ‘보통이다’와 ‘그렇다’가 37.5%로 가장 많았던 반면에 민간부문이 ‘그렇다’가 62.4%로 가장 많았음. 평균은 3.91점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 3.88점, 민간부문이 3.91점으로 민간부문이 더 긍정적으로 인식하고 있었음
 - 2012년 조사에서는 평균 3.77점이었으며 공공부문이 3.83점으로 3.75점인 민간부문보다 높은 것으로 나타났었음
- 협의체 위원들은 지역사회 문제 및 지역주민들의 욕구에 대하여 알고 있다
 - 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 50.0%, 55.6%로 가장 많았음. 평균은 3.86점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 3.88점, 민간부문이 3.86점으로 공공부문이 더 높았음
 - 2011년 조사결과에서도 평균이 공공부문이 3.75점, 민간부문이 3.65점으로 공공부문이 더 높았음
- 협의체 위원들은 우리 지역사회의 복지자원을 알고 있다
 - 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 62.5%, 60.7%로 가장 많았음. 평균은 3.98점으로 이를 비교해보면 공공부문이 4.00점, 민간부문이 3.97점으로 공공부문이 더 높았음
 - 2011년 조사결과에서도 공공부문의 평균이 3.90점, 민간부문이 3.83점으로 공공부문이 더 높았음
- 협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·교육 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다
 - 공공부문은 ‘보통이다’와 ‘그렇다’가 31.3%로 가장 많았던 반면에 민간부문이 ‘그렇다’가 53.3%로 가장 많았음. 평균은 3.83점으로 다른 문항에 비해 낮았으며 이를 비교해 보면 공공부문이 3.69점, 민간부문이 3.85점으로 민간부문이 더 긍정적으로 인식하고 있었음
 - 2011년 조사결과에서는 평균은 3.69점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 3.85점으로 3.63점인 민간부문보다 높았음

○ 나는 지역사회복지계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 43.8%, 52.1%로 가장 많았음. 평균은 3.88점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.81점, 민간부문은 3.89점으로 민간부문이 더 높았음
- 2011년 조사결과에서는 평균은 3.66점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.80점으로 3.62점인 민간부문 보다 높았음

○ 정리하면,

- 지역사회복지계획에 대한 인식에서는 ‘협의체 위원들은 우리 지역의 복지자원을 알고 있다’가 평균 3.98점으로 가장 높았으며, 이러한 결과는 2011년, 2010년 조사결과와 같은 경향을 보여주고 있음
- 한편 가장 점수가 낮은 부분은 ‘협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·교육 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다’로 평균 3.83점이었으며 공공부문과 민간부문의 인식의 차도 0.16점으로 가장 차이가 많이 났음. 2011년 조사결과에서도 이 문항이 인식의 차이가 가장 큰 부분으로 나타났었음

<표 10> 지역사회복지계획에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분	공공	민간	합계
협의체(실무분과 포함) 위원들은 지역사회복지계획의 세부내용을 알고 있다	전혀 그렇지 않다	1(0.9)	1(0.8)
	그렇지 않다	4(3.4)	4(3.0)
	보통이다	19(16.2)	25(18.8)
	그렇다	73(62.4)	79(59.4)
	매우 그렇다	20(17.1)	24(18.0)
	합계	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.88	3.91
$t=-0.199$			
협의체 위원들은 지역사회문제 및 지역주민의 욕구에 대하여 알고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(1.7)	2(1.5)
	보통이다	31(26.5)	36(27.1)
	그렇다	65(55.6)	73(54.9)
	매우 그렇다	19(16.2)	22(16.5)
	합계	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.88	3.86
$t=0.063$			
협의체 위원들은 우리 지역사회의 복지자원을 알고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(0.9)	1(0.8)
	보통이다	23(19.7)	26(19.5)
	그렇다	71(60.7)	81(60.9)
	매우 그렇다	22(18.8)	25(18.8)
	합계	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	4.00	3.97
$t=0.149$			
협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·교육 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(0.9)	3(1.9)
	보통이다	35(29.9)	40(30.1)
	그렇다	62(53.0)	67(50.4)
	매우 그렇다	19(16.2)	23(17.3)
	합계	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.69	3.85
$t=-0.607$			
나는 지역사회복지계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	3(2.6)	5(3.8)
	보통이다	30(25.6)	33(24.8)
	그렇다	61(52.1)	68(51.1)
	매우 그렇다	23(19.7)	27(20.3)
	합계	117(100.0)	133(100.0)
	평균(5점 만점)	3.81	3.89
$t=-0.371$			

(5) 수원시지역사회복지협의회 구조

- 수원시지역사회복지협의회 구조에 대한 인식은 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 11>과 같음
- 현재 구성된 각 협의체 위원들은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다
 - 공공부문은 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’가 43.8%로 가장 많았으며, 민간부문은 ‘그렇다’가 56.8%로 가장 많았음. 평균은 4.23점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 4.31점으로 4.22점인 민간부문 보다 높았음
 - 2011년 조사결과에서는 평균은 4.10점으로 공공부문이 4.08점, 민간부문이 4.11점으로 민간부문이 조금 높았음
- 현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가들로 구성되어 있다
 - 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 50.0%, 57.6%로 가장 많았음. 평균은 4.25점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 4.13점, 민간부문이 4.27점으로 민간부문이 더 높았음
 - 2011년 조사결과에서도 평균은 4.10점, 공공부문이 3.98점, 민간부문이 4.15점으로 민간부문이 더 높았음
- 구성원은 민주적인 절차와 방법에 의해 다양한 분야의 의견수렴을 거쳐 구성되었다
 - 공공부문은 ‘매우 그렇다’가 43.8%로 가장 많았던 반면에 민간부문은 ‘그렇다’라는 응답이 57.6%로 가장 많았음. 평균은 4.19점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 4.13점, 민간부문이 4.19점으로 민간부문이 더 높았음
 - 2011년 조사결과에서는 이와 반대로 평균은 3.96점으로 공공부문이 4.00점, 민간부문이 3.95점으로 공공부문이 더 높았음
- 수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적 의사소통 경로가 마련되어 있다
 - 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 50.0%, 54.2%로 가장 많았음. 평균은 4.02점으로 이를 비교해보면 공공부문이 3.94점, 민간이 4.03점으로 민간부문이 더 높았음
 - 2011년 조사결과에서는 이와는 반대의 경향을 나타냈는데, 평균은 3.73점으로 이를 비교해보면 공공부문이 4.03점, 민간이 3.63점으로 공공부문이 더 높았음

○ 협의체 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 37.5%, 62.7%로 가장 많았음. 평균은 4.13점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 4.00점, 민간이 4.14점으로 민간부문이 더 높았으며 평균 차이도 0.14점으로 많았음
- 2011년 조사결과에서는 이와 달리 평균은 3.83점으로 이를 비교해 보면 공공부문이 3.88점, 민간이 3.81점으로 공공부문이 더 높았음

○ 정리하면,

- 수원시역사회복지협의회 구조에 대해서는 ‘현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다’가 평균 4.25점으로 가장 점수가 높았고 그 다음이 ‘현재 구성된 각 협의체 위원은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다’ 4.23점이었음. 이것은 2011년 조사결과와 비슷한 경향을 보여주고 있음. 즉 그 때 조사결과에서도 두 문항이 가장 평균 점수가 높은 것으로 나타났었음
- ‘현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다’와 ‘협의체 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다’가 공공부문과 민간부문의 인식 차이가 0.14점으로 이 분야에서 가장 차이가 나는 문항이었음
- 한편 ‘수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적 의사통로 경로가 마련되어 있다’가 평균 4.02점으로 가장 낮았음. 이는 2011년, 2010년 조사에서도 동일하게 가장 점수가 낮은 문항으로 나타났었음. 따라서 공식적·비공식적 의사소통 경로 마련에 좀 더 노력을 기울여야할 필요가 있다고 생각됨

<표 11> 협의체 구조에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분		공공	민간	합계
현재 구성된 각 협의체 위원은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	그렇지 않다	0(0.0)	3(2.5)	3(2.2)
	보통이다	2(12.4)	6(5.1)	8(6.0)
	그렇다	7(43.8)	67(56.8)	74(55.2)
	매우 그렇다	7(43.8)	41(34.7)	48(35.8)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.31	4.22	4.23
		t=0.476		
현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	그렇지 않다	0(0.0)	2(1.7)	2(1.5)
	보통이다	3(18.8)	4(3.4)	7(5.2)
	그렇다	8(50.0)	68(57.6)	76(56.7)
	매우 그렇다	5(31.3)	43(36.4)	48(35.8)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.13	4.27	4.25
		t=-0.794		
구성원은 민주적인 절차와 방법에 의해 다양한 분야의 의견수렴을 거쳐 구성되었다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	그렇지 않다	1(6.3)	1(0.8)	2(1.5)
	보통이다	3(18.8)	10(8.5)	13(9.7)
	그렇다	5(6.8)	68(57.6)	73(54.5)
	매우 그렇다	7(43.8)	38(32.2)	45(33.6)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.13	4.19	4.19
		t=-0.360		
수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적 의사소통 경로가 마련되어 있다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.3)	2(1.7)	3(2.2)
	보통이다	3(18.8)	22(18.6)	25(18.7)
	그렇다	8(50.0)	64(54.2)	72(53.7)
	매우 그렇다	4(25.0)	30(25.4)	34(25.4)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	4.03	4.02
		t=-0.494		
협의체 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역 주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.7)
	보통이다	5(31.3)	12(10.2)	17(12.7)
	그렇다	6(37.5)	74(62.7)	80(59.7)
	매우 그렇다	5(31.3)	31(26.3)	36(26.9)
	합계	16(100.0)	118(100.0)	134(100.0)
	평균(5점 만점)	4.00	4.14	4.13
		t=-0.841		

(6) 수원시지역사회복지협의회 활동 만족도

- 수원시지역사회복지협의회 활동 만족도에 대한 인식은 5개의 문항으로 나누어서 살펴보았으며 그 결과는 다음 <표 12>과 같음

○ 나는 대표협의체의 활동에 만족한다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 53.3%, 52.3%로 가장 많았음. 평균은 4.00점으로 공공부문이 3.87점, 민간부문이 4.02점으로 민간부문이 더 높았음
- 2011년 조사결과에서는 평균 3.48점, 공공부문이 3.50점으로 3.47점인 민간부문보다 대표협의체 활동에 대한 만족도가 더 높았음

○ 나는 실무협의체의 활동에 대해 만족한다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 40.0%, 57.0%로 가장 많았음. 평균은 4.11점으로 공공부문이 3.80점, 민간부문이 4.15점으로 민간부문이 더 높았음
- 2011년 조사결과에서는 평균은 3.70점, 공공부문이 3.75점, 민간부문이 3.68점으로 공공부문이 실무협의체 활동에 대한 만족도가 더 높았음

○ 나는 실무분과의 활동에 대해 만족한다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 56.3%, 56.0%로 가장 많았음. 평균은 4.21점으로 이를 비교해보면, 공공부문이 3.94점, 민간부문이 4.25점으로 민간부문이 더 높았음
- 2011년 조사결과에서도 비슷한 경향을 나타냈음. 즉 평균은 3.93점으로 이를 비교해보면, 공공부문이 3.90점, 민간부문이 3.94점으로 민간부문이 더 높았음

○ 나는 전반적으로 지역사회복지협의체의 활동에 만족한다

- 공공부문과 민간부문 모두 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 각각 40.0%, 56.9%로 가장 많았음. 평균은 4.21점으로 이를 비교해보면, 공공부문이 4.00점, 민간부문이 4.24점으로 민간부문이 더 높았음
- 2011년 조사결과에서도 비슷한 경향을 나타냈음. 즉 평균은 3.83점으로 이를 비교해보면, 공공부문이 3.75점, 민간부문이 3.86점으로 민간부문이 더 높았음

○ 협의체 활동은 나에게 도움을 준다

- 공공부문은 ‘보통이다’가 37.5%로 가장 많았으며, 민간부문은 ‘그렇다’라는 긍정적인 응답이 51.5%로 가장 많았고, ‘매우 그렇다’라는 응답도 40.5%나 되었음. 평균은 4.23점으로 이를 비교해보면, 공공부문이 3.63점, 민간부문이 4.32점으로 민간부문이 더 높았음. 평균차이는 0.69점으로 다른 문항에 비해 가장 많았으며 통계적으로도 유의미하였음
- 2011년 조사에서도 유사한 결과를 나타냈음. 즉 평균은 3.95점으로 다른 문항에 비해 높았으며, 이를 비교해보면 공공부문이 3.78점, 민간부문이 4.02점으로 민간부문이 더 높았고 평균 차이가 2.42점으로 가장 많았음

○ 정리하면,

- 지역사회복지협의체의 활동 만족도에 대해서는 모두 민간부문이 공공부문의 위원들보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 이 중에서 ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’가 평균 4.23점으로 가장 높았고 ‘대표협의체의 활동 만족도’가 4.00점으로 가장 낮았는데, 이것은 2011년과 2010년 조사결과와도 같은 현상임. 한편 ‘협의체 활동이 나에게 도움을 준다’에 대한 인식의 차이가 0.69점으로 제일 컸으며 이는 2011년 조사결과와도 같은 결과였음
- 이와 같은 결과는 본 조사 참여율에서도 짐작할 수 있듯이 공공부문 위원들의 참여와 활동이 다른 조사 때에 비해 매우 낮았던 것과 연결됨. 즉 공공부문 위원들이 협의체 활동에 대한 적극성이 떨어졌다고 볼 수 있음. 따라서 이에 대한 원인파악과 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 방안 마련이 필요함
- 또한 공공부문 위원들은 협의체 활동이 자신에게 도움이 되는 정도에 있어 상대적으로 민간부문 위원들보다 낮게 인식하고 있었으며 인식의 차이도 다른 질문에 비해 가장 크게 나타났음. 이는 공공부문의 위원들의 경우 자발적 동기보다는 의무적으로 참여하면서 협의체에 대한 이해 및 필요성에 대한 인식이 적은 상태에서 참여하게 된 것과도 관련이 있다고 보여짐. 따라서 향후 공공부문의 위원들이 협의체 활동에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안도 모색할 필요가 있음

<표 12> 협의체의 활동에 대한 만족도

(단위: 명(유효백분율))

구분		공공	민간	합계
나는 대표협의체의 활동에 대해 만족한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.7)	2(1.8)	3(2.4)
	보통이다	3(20.0)	22(20.2)	25(20.2)
	그렇다	8(53.3)	57(52.3)	65(52.4)
	매우 그렇다	3(20.0)	28(25.7)	31(25.0)
	합계	15(100.0)	109(100.0)	124(100.0)
	평균(5점 만점)	3.87	4.02	4.00
		t=-0.739		
나는 실무협의체의 활동에 대해 만족한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(13.3)	0(0.0)	2(1.6)
	보통이다	3(20.0)	15(14.0)	18(14.8)
	그렇다	6(40.0)	61(57.0)	67(54.9)
	매우 그렇다	4(26.7)	31(29.0)	35(28.7)
	합계	15(100.0)	107(100.0)	122(100.0)
	평균(5점 만점)	3.80	4.15	4.11
		t=-1.299		
나는 실무분과의 활동에 대해 만족한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(12.5)	0(0.0)	2(1.5)
	보통이다	1(6.3)	11(9.5)	12(9.1)
	그렇다	9(56.3)	65(56.0)	74(56.1)
	매우 그렇다	4(25.0)	40(34.5)	44(33.3)
	합계	16(100.0)	116(100.0)	132(100.0)
	평균(5점 만점)	3.94	4.25	4.21
		t=-1.775#		
나는 전반적으로 지역복지 협의체의 활동에 만족한다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	1(6.7)	0(0.0)	1(0.8)
	보통이다	3(20.0)	11(9.5)	14(10.7)
	그렇다	6(40.0)	66(56.9)	72(55.0)
	매우 그렇다	5(33.3)	39(33.6)	44(33.6)
	합계	15(100.0)	116(100.0)	131(100.0)
	평균(5점 만점)	4.00	4.24	4.21
		t=-1.344		
협의체 활동은 나에게 도움을 준다	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	그렇지 않다	2(12.5)	1(0.9)	3(2.3)
	보통이다	6(37.5)	8(6.9)	14(10.6)
	그렇다	4(25.0)	60(51.7)	64(48.5)
	매우 그렇다	4(25.0)	47(40.5)	51(38.6)
	합계	16(100.0)	116(100.0)	132(100.0)
	평균(5점 만점)	3.63	4.32	4.23
		t=-2.639*		

#p<0.1, *p<0.05

○ 활동분야에 따른 지역사회복지협의체의 활동 만족도

- 지역사회복지협의체의 활동 만족도에 대한 인식을 활동분야에 따라 평균 비교를 해 보았으며 그 결과는 다음 <표 13>과 같음
- ‘나는 대표협의체의 활동에 만족한다’에 대한 응답은 대표협의체 4.00점, 실무협의체 4.07점, 실무분과 3.99점이었음
- ‘나는 실무협의체의 활동에 만족한다’에 대한 응답은 대표협의체 4.38점, 실무협의체 4.36점, 실무분과 4.05점이었음
- ‘나는 실무분과의 활동에 만족한다’에 대한 응답은 대표협의체 4.38점, 실무협의체 4.36점, 실무분과 4.18이었음
- ‘나는 전반적으로 지역사회복지협의체의 활동에 만족한다’에 대한 응답은 대표협의체 4.33점, 실무협의체 4.21점, 실무분과 4.20점이었음
- ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’에 대한 응답은 대표협의체 4.33점, 실무협의체 4.43점, 실무분과 4.20점이었음

<표 13> 협의체의 활동에 대한 만족도(활동분야에 따른 평균비교: 위원)

(단위: 점)

구분	대표협의체	실무협의체	실무분과	합계
나는 대표협의체의 활동에 대해 만족한다	4.00	4.07	3.99	4.00
나는 실무협의체의 활동에 대해 만족한다	4.38	4.36	4.05	4.11
나는 실무분과의 활동에 대해 만족한다	4.38	4.36	4.18	4.21
나는 전반적으로 지역복지협의체의 활동에 만족한다	4.33	4.21	4.20	3.83
협의체 활동은 나에게 도움을 준다	4.33	4.43	4.20	4.23

○ 정리하면,

- 전반적으로 대표협의체와 실무협의체 위원들이 지역사회복지협의체 활동에 대한 만족도가 높았던 반면 실무분과 위원들의 만족도가 떨어졌음. 이는 실무협의체 위원들이 실무협의체와 실무분과에서 동시에 활동함으로 지역사회복지협의체에서 가장 활발하게 활동하면서 협의체의 역할 및 활동에 대한 이해의 폭이 넓은 것이 높은 만족도로 이어진 것으로 생각됨. 또한 대표협의체 위원들의 만족도가 높아졌는데 이것은 실무분과와 실무협의체에서 활동을 해왔던 위원들이 지속적으로 대표협의체에서 활동하게 되면서 협의체 활동에 대한 이해가 넓어지면서 만족도가 높아지는 것으로 보임

- 대표협의체, 실무협의체, 실무분과의 활동에 대한 만족도를 비교해 보았을 때, 대표협의체의 활동에 대한 만족도가 평균 4.00점으로 가장 낮게 나타났음. 이 역시 2011년, 2010년 조사결과와 동일하며, 대표협의체 활동이 보다 적극적으로 이루어질 수 있는 방안 마련이 지속적으로 요구됨
- ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’에 대해 실무분과 위원들은 대표협의체나 실무협의체 위원들보다 상대적으로 낮은 만족도를 나타내고 있음. 이것은 2011년 조사결과와 동일한 것으로, 현재 대표협의체는 실무협의체와 실무분과 활동을 거쳐 대표협의체 위원들이 된 사람들이 있고 그들이 본 설문에 참여를 많이 하였기 때문에 협의체 활동에 대한 도움이 인식하고 있는 반면에 실무분과는 협의체 활동을 시작한 지 오래되지 않은 사람이 많아 이러한 결과를 나타낸 것으로 생각됨. 따라서 새로 협의체에 참여하게 된 실무분과 위원들이 만족도를 높일 수 있는 방안을 마련해야 할 필요가 있음

4) 수원시지역사회복지협의체의 방향성

- 수원시지역사회복지협의체의 방향성에 대한 인식을 우선 순위대로 2가지를 선택하도록 하였음. 1순위에 2배의 가중치를 부여하였고 이를 교차분석을 통해 공공부문과 민간부문 나누어 비교하였음

(1) 대표협의체의 역할

- 대표협의체의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야할 활동에 대하여 나누어 살펴보았음. 결과는 다음 <표 14>와 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’은 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’가 35.6%로 가장 많았고 그 다음은 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’가 16.5%이었음. 이와 같은 결과는 지난 2011년 조사와도 유사함. 이를 공공부문과 민간부문으로 나누어 살펴보면, 공공부문과 민간부문 모두 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’를 각각 28.9%, 36.6%로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’를 각각 22.2%, 15.6%로 응답하였음. 한편 민간부문에서는 ‘사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계·협력’과 ‘지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의’도 14.9%로 높게 응답하였음
- ‘향후 우선적으로 노력해야할 활동’에 대해서 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’가 25.6%로 가장 많았고 그 다음이 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’ 21.0% 순이었음. 이를 나누어 살펴보면, 공공부문은 ‘지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의’ 26.7%, ‘사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계·협력’ 20.0% 순이었음. 반면에 민

간부문은 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’가 27.1%로 가장 많았고 그 다음이 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’ 21.5%순이었음. 2011년 조사에서는 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’가 가장 많았고 그 다음은 ‘지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의’로 2012년 조사와 차이가 있었음

- 공공부문 위원들과 민간부문 위원들이 생각하는 대표협의체의 활동에 차이가 있는 것으로 보임. 즉 공공부문 위원들은 대표협의체가 지역사회 문제 해결 및 정책적 제안을 하는 것을 향후의 활동으로 보고 있는 반면에 민간부문 위원들은 현재 잘 하고 있는 지역사회복지계획 심의 및 건의와 복지시책에 대한 건의 및 심의를 향후에도 우선적으로 노력해야 할 활동으로 나타났음

<표 14> 대표협의체의 역할에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분	현재 활동			향후 활동		
	공공	민간	합계	공공	민간	합계
지역사회복지계획의 심의 및 건의	13(28.9)	108(36.6)	121(35.6)	7(15.6)	82(27.1)	89(25.6)
지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의	10(22.2)	46(15.6)	56(16.5)	8(17.8)	65(21.5)	73(21.0)
사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계·협력	8(17.8)	44(14.9)	52(15.3)	9(20.0)	36(11.9)	45(12.9)
지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의	6(13.3)	44(14.9)	50(14.7)	12(26.7)	47(15.5)	59(17.0)
지역사회 자원개발 및 관련 협의	4(8.9)	22(7.5)	26(7.6)	4(8.9)	37(12.2)	41(11.8)
복지정책에 대한 모니터링	3(6.7)	23(7.8)	26(7.6)	5(11.1)	30(9.9)	35(10.1)
잘 모르겠다	1(2.2)	8(2.7)	9(2.6)	0(0.0)	6(2.0)	6(1.0)
합계	45(100.0)	295(100.0)	340(100.0)	45(100.0)	303(100.0)	348(100.0)

(2) 실무협의체의 역할

- 실무협의체의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야 할 활동에 대하여 나누어 살펴보았음. 결과는 다음 <표 15>과 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’에 대해서 ‘지역사회서비스 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의가’ 20.9%로 가장 많았고 그 다음은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 19.1% 순이었음. 이는 2011년 조사결과와도 순서가 같음. 그러나 이를 나누어 살펴보면, 공공부문은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’와 ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’가 22.2%로 가장 많았던 반면에 민간부문은 ‘지역사회서비스 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의’ 21.7%로 가장 많았고 그 다음이 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 19.1% 순이었음

- ‘향후 우선적으로 노력해야 할 활동’에서도 ‘지역사회서비스의 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의’가 22.6%로 가장 많았으나 그 다음은 ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’ 19.1%이었음. ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’가 두 번째로 많이 선택되었다는 것은 2010년 및 2011년과는 다른 결과임. 이는 실무분과의 활동들이 정책적으로 반영될 수 있도록 해야 한다는 의미로 이러한 가교 역할을 실무협의체에게 요구하고 있는 것임. 향후 노력해야 할 활동을 나누어 살펴보아도 그 순서는 같았음. 공공부문과 민간부문 모두 ‘지역사회서비스의 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의’가 각각 28.9%, 21.6%로 가장 많았고 그 다음이 ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’로 17.8%, 19.3%이었음
- 실무협의체의 향후 역할에 대해서는 공공부문과 민간부문 모두 지역에서 서비스 연계와 제공에 대한 협의 및 건의, 실무분과에서 발의된 안건을 정책으로 연결시키는 가교 역할로 기대하고 있었음

<표 15> 실무협의체의 역할에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분	현재 활동			향후 활동		
	공공	민간	합계	공공	민간	합계
공동사업의 개발 및 건의	3(6.7)	27(9.3)	30(9.0)	4(8.9)	31(10.5)	35(10.3)
지역사회서비스의 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의	7(15.6)	63(21.7)	70(20.9)	13(28.9)	64(21.6)	77(22.6)
지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가	10(22.2)	54(18.6)	64(19.1)	5(11.1)	38(12.8)	43(12.6)
대표협의체 심의(건의) 안건 사전 협의·조정	7(15.6)	27(9.3)	34(10.1)	4(8.9)	20(6.8)	24(7.0)
실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의	10(22.2)	52(17.9)	62(18.5)	8(17.8)	57(19.3)	65(19.1)
실무분과 간 역할조정 및 협력 도모	6(13.3)	36(12.4)	42(12.5)	3(6.7)	44(14.9)	47(13.8)
지역사회 자원개발 관련 협의 및 건의	2(4.4)	18(6.2)	20(6.0)	7(15.6)	35(11.8)	42(12.3)
잘 모르겠다	0(0.0)	13(4.5)	13(3.9)	1(2.2)	7(2.4)	8(2.3)
합계	45(100.0)	290(100.0)	335(100.0)	459(100.0)	296(100.0)	341(100.0)

(3) 실무분과의 역할

- 실무분과의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야 할 활동에 대하여 나누어 살펴보았음. 결과는 다음 <표 16>와 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 23.0%, ‘공동사업 수행’ 19.6% 순으로 응답하였음. 이는 2011년 조사결과와도 동일한 순서임. 이를

나누어 살펴보면, 공공부문은 ‘지역사회 역량 강화 및 서비스 연계, 조정’이 27.1%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘공동사업 수행’ 18.8%이었음. 한편 민간부문은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’가 24.5%로 가장 많았고 그 다음이 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’ 20.3% 순이었음

- 향후 우선적으로 노력해야할 활동은 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’ 25.7%, ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 22.3% 순으로 나타났음. 이와 같은 결과는 지난 2011년 ‘지역자원 연계’ 가장 높게 나왔던 것과는 다른 결과임. 이는 지역사회 현장에서 정책과 시책을 발굴해야할 필요성이 있다는 것을 말해주고 있음. 이를 나누어 살펴보면 공공부문은 ‘지역자원 연계’ 18.8%를 향후 노력해야할 활동으로 보고 있었고 민간부문은 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’ 26.9% ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 23.4%라고 응답했음
- 향후 노력해야할 활동에 대해 공공부문과 민간부문에서 선호하는 순서가 조금 다르기는 하지만 종합적으로 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’가 가장 높게 나온 것은 의미가 있음. 즉 지역사회 현장에서 복지 이슈를 발굴해서 이를 정책과 시책으로 개발 및 건의하는 역할이 필요한 데 이것을 복지현장에 직접적으로 주민들을 만나서 일하는 위원들이 많은 실무분과에서 담당해줄 것을 요구하고 있는 것임

<표 16> 실무분과의 역할에 대한 인식

(단위: 명(유효백분율))

구분	현재 활동			향후 활동		
	공공	민간	합계	공공	민간	합계
공동사업 수행	9(18.8)	65(19.7)	74(19.6)	6(12.5)	20(6.0)	26(6.8)
사례관리 지원사업	7(14.6)	17(5.2)	24(6.3)	8(16.7)	32(9.6)	40(10.5)
복지정책·시책 개발 및 건의	5(10.4)	67(20.3)	72(19.0)	8(16.7)	90(26.9)	98(25.7)
지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가	6(12.5)	81(24.5)	87(23.0)	7(14.6)	78(23.4)	85(22.3)
지역사회 역량 강화 및 서비스 연계, 조정	13(27.1)	53(16.1)	66(17.5)	8(16.7)	55(16.5)	63(16.5)
지역자원 연계사업	7(14.6)	29(8.8)	36(9.5)	9(18.8)	45(13.5)	54(14.1)
교육사업	1(2.1)	17(5.2)	18(4.8)	2(4.2)	13(3.9)	15(3.9)
잘 모르겠다	0(0.0)	1(0.3)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	1(0.3)
합계	48(100.0)	330(100.0)	378(100.0)	48(100.0)	334(100.0)	382(100.0)

5) 수원시지역사회복지협의회체의 향후 노력

- 수원시지역사회복지협의회체가 발전하기 위해 향후 노력해야 하는 부분에 대한 결과는 다음 <표 17>와 같음
- 향후 노력해야할 부분은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 16.8%로 가장 많았으며 그 다음은 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’ 12.8% 순이었음
- 이를 나누어 살펴보면 공공부문은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’와 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’가 17.9%로 가장 많았으며 그 다음이 ‘복지정책 조사 및 연구’ 12.8%이었음. 민간부문은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 16.7%로 가장 많았으며 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’가 12.8% 순으로 응답했음

<표 17> 수원시지역사회복지협의회체가 노력해야할 부분

(단위: 명(유효백분율))

구분	공공	민간	합계
휴먼복지포럼	6(15.4)	8(2.6)	14(4.0)
복지정책 조사 및 연구	5(12.8)	36(11.5)	41(11.7)
복지마을만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	2(6.7)	28(9.0)	30(8.5)
대안사회복지개발	0(0.0)	17(5.4)	17(4.8)
사회복지모니터링 시민참여단 운영	2(5.1)	22(7.1)	24(6.8)
교육지원사업	0(0.0)	10(3.2)	10(2.8)
학습동아리 운영	1(2.6)	5(1.6)	6(1.7)
지역사회복지계획 수립 및 평가	7(17.9)	52(16.7)	59(16.8)
지역보건의료계획 연계	2(5.1)	10(3.2)	12(3.4)
조직운영 활성화(회의, 워크숍 등)	1(2.6)	26(8.3)	27(7.7)
민관협력 공동사업	3(7.7)	36(11.5)	39(11.1)
자원관리 시스템 구축	3(7.7)	24(7.7)	27(7.7)
자원개발 및 서비스 연계 활성화	7(17.9)	38(12.2)	45(12.8)
합계	39(100.0)	312(100.0)	351(100.0)

6) 사무국의 지원과 노력

- 지역사회복지협의체의 발전을 위해 사무국에서 노력해야할 부분은 다음 <표 18>과 같음
- 사무국의 지원과 노력으로 ‘실무분과의 활성화를 위한 지원’이 26.6%로 가장 많이 응답했으며, 그 다음은 ‘관련 정책 및 정보의 신속한 전달’ 19.8%, ‘지역주민의 의견 및 욕구 수렴 방법 개발과 확대’ 18.3% 순이었음
- 이를 나누어 살펴보면, 공공부문과 민간부문 모두 ‘실무분과의 활성화를 위한 지원’을 각각 31.3%, 26.0%로 가장 많이 응답하였음. 그 다음으로 공공부문은 ‘기관 및 주민들에게 협의체 활동에 대한 이해를 높이기 위한 홍보’ 26.7%이었으며, 민간부문은 ‘관련 정책 및 정보의 신속한 전달’ 20.4% 순으로 응답하였음
- 지난 2011년 조사에서도 사무국에서 지원하고 노력해야 하는 부분으로 ‘실무분과 활성화를 위한 지원’을 가장 많이 응답하였음. 이는 실무분과 위원들이 많이 응답하였기 때문이기도 하지만 협의체의 활동을 좀 더 발전적으로 할 수 있도록 실무분과 지원방안을 좀 더 구체적으로 수립하여야 할 필요가 있음

<표 18> 사무국에서 지원하고 노력해야할 부분

(단위: 명(유효백분율))

구분	공공	민간	합계
실무분과의 활성화를 위한 지원	14(31.3)	88(26.0)	102(26.6)
관련 정책 및 정보의 신속한 전달	7(15.6)	69(20.4)	76(19.8)
지역주민의 의견 및 욕구 수렴 방법 개발과 확대	8(17.8)	62(18.3)	70(18.3)
기관 및 주민들에게 협의체 활동에 대한 이해를 높이기 위한 홍보	12(26.7)	45(13.3)	57(14.9)
협의체 위원들의 능력강화를 위한 교육	3(6.7)	45(13.3)	48(12.5)
위원들의 활동을 촉진하는 Incentive(수당, 표창, 연수지원 등)	1(2.2)	27(8.0)	28(7.3)
기타	0(0.0)	2(0.6)	2(0.5)
합계	45(100.0)	338(100.0)	383(100.0)

2. 지역사회 사회복지관련 기관 종사자

1) 일반적 특성

- 협의체 활동에 대한 의견을 외부로부터 듣고 이를 통해 협의체의 방향성을 제시하고자 하였음. 이에 현재 협의체 위원으로 참여하고 있지 않은 지역사회의 사회복지관련 기관 종사자(이하 ‘비위원’이라고 함)들을 대상으로 조사를 하였고 본 조사 분석에 총 8부²⁾의 설문지가 활용되었음. 응답자들의 인구학적 특성을 살펴보면 다음 <표 19>와 같음
- 성별에 있어 ‘남성’이 4명으로 50.0%, ‘여성’이 4명으로 50.0%으로 남녀의 비율이 같았음
- 연령은 최소 40세에서 최고 56세로 평균 44.5세이었음. 연령대로 살펴보면 ‘40-49세’가 7명, 87.5%, 56세가 1명이었음
- 수원시 거주기간은 최소 2년에서 최대 43년으로 평균 13.5년이었음. 기간별로 살펴보면 ‘5년 미만’이 3명 37.5%로 가장 많았고, ‘10-19년’이 2명, 25.0%, ‘5년-9년’, ‘20-29’, ‘40년 이상’이 각각 1명씩 12.5% 순이었음
- 수원시에서 활동한 기간은 최소 0.5년(6개월)에서 최대 23년으로 평균 8.2년이었음. 기간별로 살펴보면 ‘5년 미만’이 4명, 57.1%, ‘10-14년’, ‘15-19년’, ‘20-24년’이 각각 1명씩 14.3% 순이었음
- 현재 근무처는 ‘사회복지시설: 이용시설’이 5명, 62.5%, ‘교육기관 및 학교’, ‘시민사회단체’, ‘공무원’ 각각 1명씩 12.5% 순이었음
- 직위는 ‘시설(기관)의 장’ 5명, 62.5%로 가장 많았고, ‘중간 관리자(부장, 과장, 팀장 등)’, ‘실무자’, ‘기타’가 각각 1명씩 12.5% 순이었음

2) 본 조사를 위해 많은 기관에 협조를 구했으나 실제 수거된 설문지는 8부로 매우 응답율이 저조하여 분석 자체가 무의미하다는 의견도 제시되었음. 지난 2011년에도 16부로 응답율이 저조하였으나 적은 수의 분석만으로도 의미가 있을 것으로 생각되어 분석을 진행하였기에 본 조사 결과도 분석하였음. 이번 조사는 관련 기관 종사자 뿐만 아니라 협의체 위원들도 응답율이 낮았는데 이렇게 낮은 응답율은 협의체 활동에 대한 지역의 관련 기관들의 무관심 또는 협의체의 홍보 부족으로도 볼 수 있기 때문에 향후 협의체 활동에 대한 홍보 방안을 강구해야 할 필요가 있을 것으로 생각됨

<표 19> 인구학적 특성: 비위원

구분		빈도(명)	유효 백분율(%)
성별	남	4	50.0
	여	4	50.0
	합계	8	100.0
연령 (평균 44.5세)	40-49세	7	87.5
	50-59세	1	12.5
	합계	8	100.0
거주기간 (평균 13.5년)	5년 미만	3	37.5
	5-9년	1	12.5
	10-19년	2	25.0
	20-29년	1	12.5
	30-39년	0	0.0
	40년 이상	1	12.5
	합계	8	100.0
활동기간 (평균 8.2년)	5년 미만	4	57.1
	5-9년	0	0.0
	10-14년	1	14.3
	15-19년	1	14.3
	20-24년	1	14.3
	합계	7	100.0
근무처	사회복지시설: 이용시설	5	62.5
	교육기관 및 학교	1	12.5
	시민사회단체	1	12.5
	공무원	1	12.5
	합계	8	100.0
직위	시설(기관)의 장	5	62.5
	중간 관리자(부장, 과장, 팀장 등)	1	12.5
	실무자	1	12.5
	기타	1	12.5
	합계	8	100.0

2) 수원시지역사회복지협의회 활동 관련 사항

(1) 협의체 인식 사유

- 협의체를 알게 된 사유에 대해 알아본 결과는 다음 <표 20>과 같음
- ‘소속된 기관 또는 본인이 협의체와 관련된 사업을 하였다’가 4명, 50.0%로 가장 많았고 그 다음이 ‘본인이 과거 협의체 위원이었다’ 2명, 25.0%이었고, ‘협의체의 홍보를 통해 알았다’와 ‘본인 스스로 정보를 얻었다(정책 변화 등에 대한 정보를 통해)’가 각각 1명씩, 12.5%이었음

<표 20> 협의체 인식 사유

구분	명	유효백분율
본인이 과거 협의체 위원이었다	2	25.0
소속된 기관 또는 본인이 협의체와 관련된 사업을 하였다	4	50.0
협의체 홍보를 통해 알았다	1	12.5
본인 스스로 정보를 얻었다(정책 변화 등에 대한 정보를 통해)	1	12.5
합계	8	100.0

(2) 협의체 활동

- 2012년 협의체 활동 20개에 대해 5점 만점으로 만족도를 물어보았음. 이를 앞서 분석한 협의체 위원들의 만족도와 비교해 보았으며, 그 결과는 다음 <표 21>과 같음
- 비위원들이 협의체 활동 중 가장 만족도가 높은 사업은 ‘복지선진지 벤치마킹’ 4.75점이었으며, 그 다음이 ‘조직운영 활성화’와 ‘결과보고대회’ 4.63점이었음. 반면에 위원들은 ‘조직운영 활성화’가 4.63점으로 가장 높았고 그 다음이 ‘휴먼복지포럼’ 4.57점이었음
- 반면에 만족도가 낮은 사업으로 비위원들은 ‘학습동아리 운영’ 3.86점이었으며, 위원들은 ‘무료이사지원 서비스’ 3.43점이었음

<표 21> 2012년 협의회 활동 만족도(5점 만점): 비위원, 위원 비교

관점	구분		비위원	위원
	전략과제	사업명		
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	휴먼복지포럼	4.57	4.57
		복지정책 조사 및 연구	4.14	4.14
	대안적 수원복지공동체 개발	복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	4.13	4.13
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	사회복지 모니터링 시민참여단 운영	4.13	4.13
	지역사회 복지역량 강화	교육지원 사업	4.50	4.50
		학습동아리 운영	3.86	3.86
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	지역복지계획 수립 및 평가	4.38	4.38
	조직 강화 및 네트워크 활성화	조직운영 활성화	4.63	4.63
		전체 워크숍	4.29	4.31
		결과보고대회	4.63	4.19
		대표, 실무 워크숍	4.20	4.27
		홍보사업	4.50	3.88
		실무분과 민관협력 공동사업	4.43	4.25
		복지선진지 벤치마킹	4.75	4.36
소통	자원관리 시스템 구축	자원관리 시스템 구축	4.13	4.00
		복지자원 관리 및 조정	4.00	3.88
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업	4.50	4.06
		소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	4.29	4.19
		무료이사지원 서비스	4.00	3.43
		저소득 청소년 교복 지원 사업	4.14	4.07

- 2012년 협의체 활동 20개의 사업 중 지역복지 발전을 위해 가장 필요하다고 생각되는 활동에 대해 우선 순위를 두어 2가지를 선택하도록 하였음. 1순위에 2배의 가중치를 부여하였고 이러한 결과를 위원들과 비교해서 살펴보았으며, 그 결과는 다음 <표 22>과 같음. 협의체 위원들에게는 2012년 동안 가장 잘 한 활동에 대해 질문하였고 이를 비교해 보았음
- 비위원들은 2012년 협의체 활동 중 지역복지 발전을 위해 가장 필요하다고 생각한 활동 1순위는 ‘지역사회복지계획 및 평가’ 50.0%이었으며, 그 다음은 ‘교육지원 사업’ 25.0%이었으며, ‘조직운영 활성화’와 ‘전체 워크숍’이 12.5% 순이었음. 반면에 위원들은 가장 잘 한 활동으로 ‘실무분과 민관협력 공동사업’이 20.0%로 가장 많았으며 그 다음이 ‘복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성’ 9.2%이었음
- 가중치를 부여한 결과 역시 비위원들은 필요한 활동으로 ‘지역사회복지계획 및 평가’를 33.3%로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음이 ‘교육지원 사업’ 20.8%순이었음. 반면에 위원들은 ‘실무분과 공동협력 사업’ 19.9%로 가장 잘 했다고 생각하고 있었음

<표 22> 2012년 협의체 활동 중 필요한 활동과 가장 잘 한 활동(복수응답)

관점	구분	전략과제	사업명	1순위		가중치 부여	
				기관 (필요한사업)	위원 (잘한활동)	기관 (필요한사업)	위원 (잘한활동)
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	휴먼복지포럼	0 (0.0)	9 (8.3)	1 (4.2)	22 (6.9)	
		복지정책 조사 및 연구	0 (0.0)	3 (2.8)	2 (8.3)	7 (2.2)	
	대안적 수원복지공동체 개발	복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	0 (0.0)	10 (9.2)	0 (0.0)	24 (7.5)	
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	사회복지 모니터링 시민참여단 운영	0 (0.0)	4 (3.7)	1 (4.2)	11 (3.4)	
	지역사회 복지역량 강화	교육지원 사업	2 (25.0)	5 (4.6)	5 (20.8)	18 (5.6)	
		학습동아리 운영	0 (0.0)	2 (1.8)	1 (4.2)	6 (1.9)	
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	지역복지계획 수립 및 평가	4 (50.0)	9 (8.3)	8 (33.3)	25 (7.8)	
	조직 강화 및 네트워크 활성화	조직운영 활성화	1 (12.5)	6 (5.5)	2 (8.3)	17 (5.3)	
		전체 워크숍	1 (12.5)	5 (4.6)	2 (8.3)	16 (5.0)	
		결과보고대회	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.9)	
		대표, 실무 워크숍	0 (0.0)	2 (1.8)	0 (0.0)	5 (1.6)	
		홍보사업	0 (0.0)	3 (2.8)	0 (0.0)	9 (2.9)	
		실무분과 민관협력 공동사업	0 (0.0)	22 (20.2)	1 (4.2)	64 (19.9)	
		복지선진지 벤치마킹	0 (0.0)	7 (6.4)	0 (0.0)	25 (7.8)	
소통	자원관리 시스템 구축	자원관리 시스템 구축	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	4 (1.2)	
		복지자원 관리 및 조정	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (1.9)	
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업	0 (0.0)	10 (9.2)	1 (4.2)	25 (7.8)	
		소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	0 (0.0)	6 (6.2)	0 (0.0)	20 (6.2)	
		무료이사지원 서비스	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.9)	
		저소득 청소년 교복 지원사업	0 (0.0)	4 (3.7)	0 (0.0)	11 (3.4)	
	합계			8 (100.0)	109 (100.0)	24 (100.0)	321 (100.0)

3) 수원시지역사회복지협의회체의 방향성

(1) 협의체의 주된 역할

- 협의체의 주된 역할에 대해 우선 순위를 두어 2가지를 선택하도록 하였으며, 1순위에 2배의 가중치를 부여하여 분석하였음. 결과는 다음 <표 23>과 같음
- 협의체의 주된 역할로는 ‘사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의’가 33.3%로 가장 많았으며, 그 다음이 ‘민·관 기관들의 네트워크 강화’ 25.0% 순이었음. 지난 2011년에는 ‘지역사회 특성에 밀착한 지역사회복지계획 수립 및 모니터링 강화’가 35.4%로 가장 많이 응답하고 그 다음이 ‘사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의’ 27.1%이었던 것과는 다른 결과임
- 즉 비위원들은 협의체가 이제는 지역의 사회복지를 변화시킬 수 있는 정책과 시책을 개발하고 건의하는 역할을 더 열심히 하도록 요구하고 있다고 할 수 있음

<표 23> 협의체 주된 역할: 비위원

구분	명	유효백분율
상위 계획(중앙정부 및 도 계획) 검토, 건의	0	0.0
지역자체 계획(공약사업, 지자체 계획 등) 검토, 건의	1	4.2
지역사회복지계획 수립 및 모니터링 강화	5	20.8
지역주민 욕구조사 및 자원조사	0	0.0
사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의	8	33.3
민·관 기관들의 네트워크 강화	6	25.0
사회복지서비스 및 보건의료서비스 등 영역 간 연계·협력	0	0.0
지역사회 자원개발과 연계 능력 강화	2	8.3
사례관리 지원사업	0	0.0
지역주민의 참여와 연대 방안 모색	1	4.2
협의체 및 지역사회 종사자의 역량 강화	1	4.2
합계	24	100.0

(2) 사무국의 지원과 노력

- 협의체가 발전하기 위해 사무국에서 향후 노력해야 하는 부분에 대해 우선 순위를 두고 2가지를 선택하도록 하였으며, 1순위에 2배의 가중치를 부여하여 분석하였음. 결과는 다음 <표 24>과 같음

- 사무국의 지원과 노력 중 ‘향후 노력해야 할 부분은 ‘실무분과 활성화를 위한 지원’이 37.5%로 가장 많았으며, 그 다음이 ‘관련 정책 및 정보의 신속한 전달’ 22.9% 순이었음. 앞서 살펴본 협의체 위원들의 응답 역시 이와 순서가 동일하였음

<표 24> 사무국의 지원과 노력: 비위원

구분	명	유효백분율
실무분과 활성화를 위한 지원	18	37.5
위원들의 활동을 촉진하는 인센티브(incentive)	6	12.5
관련 정책 및 정보의 신속한 전달	11	22.9
지역주민의 의견 및 욕구 수렴 방법 개발 및 확대	7	14.6
기관 및 주민들에게 협의체 활동에 대한 이해를 높이기 위한 홍보	3	6.3
협의체 위원들의 능력강화를 위한 교육	3	6.3
합계	48	100.0

3. 고객만족도

- 지난 2005년부터 수원시지역사회복지협의회 활동을 시작한 이래로 2007년과 2010년, 2011년에 위원들로부터 협의체 방향성에 대한 조사를 3회에 걸쳐 실시하였음. 그리고 사무국의 행정서비스를 제공하는 기관으로서 활동을 점검해보기 위해 고객만족도 조사를 지난 2011년에 실시하게 되었으며, 이와 연속선 상에서 2012년 고객만족도 조사를 실시함. 이와 같은 조사는 사무국의 업무 개선과 서비스의 향상을 위한 사무국의 노력의 일환으로 매우 바람직하다고 생각됨. 본 조사 결과는 향후 사무국의 지원활동과 자리매김을 위한 자료로 사용될 것으로 기대됨
- 본 조사에서 ‘고객만족도’란 수원시지역사회복지협의회 사무국을 이용한 경험이 있는 협의체 위원들이 지각한 주관적 만족도를 의미함
- 고객만족도 측정은 SERVQUAL의 조사문항을 중심으로 이진관(2000), 이환범외(2005), 정영희(2008), 정진경(2009) 등의 연구에서 활용한 분석틀을 인용하여 기관의 환경에 대한 만족(유형성), 서비스 이용절차 및 결과에 대한 만족(보증성, 신뢰성), 직원에 대한 만족(반응성, 공감성) 3개의 영역으로 구분하여 15개 문항, 5점 척도로 측정하였음. 내적 신뢰도는 전체 문항은 $\alpha = .907$ 이었으며, 환경 영역 $\alpha = .671$, 서비스 이용절차 및 결과 영역 $\alpha = .845$, 직원 영역 $\alpha = .934$ 로 높은 내적 일관성을 보였음

- 협의체 의원들은 공공부문과 민간부문으로 나누어 고객만족도를 비교해 보았으며, 공공부문은 16명(11.9%), 민간부문은 118명(88.1%)이었음. 이와 관련된 각 문항별 평균을 알아보면 다음 <표 25>와 같음
- 협의체 위원들의 지역사회복지협의체의 고객만족도는 5점 만점에 4.09점으로 비교적 높은 만족수준을 보였음. 영역별로 살펴보면, 직원에 대한 만족도가 4.46점으로 가장 높았고, 그 다음이 서비스 이용 절차 및 결과 영역이 4.22점, 마지막으로 기관의 환경 영역이 3.55점으로 가장 낮았음. 이는 2011년 결과와도 같은 순서였음
- 기관의 환경 영역과 관련된 고객만족도가 다른 영역에 비해 낮았음. 이를 세부적으로 살펴보면 ‘사무국의 직원 수는 적지 않다’의 항목이 평균 2.22로 가장 낮음. 즉 활발한 협의체 활동을 위해서 사무국의 지원이 필수적임에도 불구하고 이를 위한 직원의 수는 부족하다고 협의체 위원들이 생각하고 있었음. 따라서 향후 협의체 활동의 활성화를 위해서라도 사무국 직원 수의 확대를 고려해야할 필요가 있음. 또한 ‘사무국은 이용하기 편리한 위치에 있다’의 항목도 평균 3.52점으로 낮았음
- 서비스 이용 절차 및 결과 영역을 살펴보면, ‘사무국의 이용 절차가 까다롭지 않다’의 항목 점수가 평균 4.09점으로 가장 낮았음. 또한 ‘사무국을 이용한 것은 나에게 도움이 되었다’는 항목 점수도 평균 4.20점으로 상대적으로 낮았음. 이는 2011년 결과와도 마찬가지로 순서이며, 계속해서 협의체에 참여하는 인원이 변동되기에 사무국 이용 등에 어렵고 익숙하지 않기 때문이라고 생각됨
- 한편 서비스 이용 절차 및 결과 영역은 다른 영역에 비해 공공부분과 민간부분 위원들의 생각차이가 상대적으로 크게 나타나고 있었고 모두 민간부문 위원들의 만족도가 높았음. 특히 ‘사무국이용 절차가 까다롭지 않다’에서 0.46점의 차이가 났고 이는 통계적으로도 유의미했음. 또한 ‘사무국은 능숙하게 업무를 처리한다’도 0.30점의 차이가 났으며 통계적으로도 유의미했음. 공공부문은 비자발적 참여와 순환 업무로 인해 협의체 활동을 시작한 지 얼마 되지 않은 위원들이 많아서 사무국 이용이 원활하지 않기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 생각됨. 따라서 공공부문의 신규 위원들이 사무국 이용을 편리하게 하고 이들이 협의체 활동을 활발하게 하는 데 도움을 주기 위해서라도 신규 위원들을 위한 협의체 활동 및 사무국 이용에 대한 교육 및 안내가 필요할 것으로 생각됨
- 직원 영역은 다른 영역에 비해 상대적으로 점수가 높은 것으로 나타나 사무국 직원들의 전문성과 역량에 대해서는 협의체 위원들이 높게 평가하고 있다는 것을 알 수 있었음. 다만 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’와 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’가 평균 4.35점으로 상대적으로 가장 낮았음.

이는 2011년 조사결과와도 비슷하며 사무국과 위원들 간의 의사소통에 있어 개선할 부분을 마련해야 한다고 생각됨. 이는 특히 신규 활동 위원들과 관계에서 더 그러할 것으로 예상되기에 사무국 이용과 연결하여 신규 위원들과 사무국 간의 교류와 원활한 의사소통을 위한 방안 마련에 노력을 기울여야할 것으로 생각됨

<표 25> 지역사회복지협의체의 고객만족도

구분		공공	민간	합계
기관의 환경	사무국은 이용하기 편리한 위치에 있다#	3.75	3.49	3.52
	사무국 사무실은 청결하고 깨끗하다	4.31	4.26	4.27
	사무국에는 지역사회복지협의체 및 사회복지에 관한 정보가 잘 구비되어 있다*	4.06	3.98	3.99
	사무국에는 편의시설이 잘 구비되어 있다	3.94	3.71	3.74
	사무국의 직원 수는 적지 않다***	3.00	2.90	2.22
	합계*	3.83	3.52	3.55
서비스 이용절차 및 결과	사무국의 이용 절차가 까다롭지 않다*	3.69	4.15	4.09
	사무국은 공정하게 업무를 처리한다	4.13	4.28	4.26
	사무국은 능숙하게 업무를 처리한다#	4.06	4.36	4.32
	사무국으로부터 업무처리 및 관련 정보에 관한 필요한 도움을 제공 받았다	4.19	4.22	4.22
	사무국을 이용한 것은 나에게 도움이 되었다	4.06	4.22	4.20
	합계	4.03	4.25	4.22
직원	사무국 직원은 나의 요구와 질문에 적절하게 대응한다	4.25	4.36	4.35
	나는 사무국 직원의 업무처리 능력과 내용을 신뢰한다	4.38	4.50	4.48
	사무국 직원은 친절하다	4.56	4.60	4.59
	사무국 직원은 전문적인 지식과 능력을 갖추고 있다	4.38	4.54	4.52
	사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해 준다	4.19	4.38	4.35
	합계	4.35	4.48	4.46
합계		4.09	4.09	4.09

#p<0.1, *p<0.05, ***p<0.001

4. 발전적 제언

- 응답자들이 자유롭게 적은 수원시지역사회복지협의회 활성화를 위한 발전적 제언을 응답자의 소속을 중심으로 다음과 같이 정리해 보았음. 소속별로 나누어 제언을 살펴봄으로써 공공부문과 민간부문 간의 이해를 도모하는 데 도움이 될 것으로 생각됨

○ 공공부문

- 수원시 사회복지 발전을 위해 애쓰시는 사무국장님을 비롯해 직원분들께 감사 드립니다.
 - 협의체 구성(특히 실무분과)에 있어서 처음과 달리 너무 사적인 모임처럼 운영되고 있음
 - 어떤 기관의 대표로 참석하였을 텐데 그 기관의 직을 상실하고도 계속 협의체 활동을 하는 것은 자격에 문제가 있다고 생각됨
 - 공적인 모임은 공적으로 운영하는 것이 바람직할 것
- 수고 많으셨습니다. 감사합니다.

○ 민간부문

- 협의체 참여하는 일이 좋아도 너무 좋다. 협의체 직원들이 너무 힘들어 보여요. 국장님직원들 일 좀 줄여 주세요. 탕큐^^
- 직원 충원요.
- 수고 많으십니다.
- 다양한 분야별 정책관련 수립 전·후에 실무분과 위원 대상 공청회(설명회)를 진행해 주시면 좋겠습니다 → 점차 대상 확대.
- 수고 많으십니다. ^^
- 2012년 수고 많으셨습니다. 활동이 미진하여 반성해 봅니다. 2013년 더욱 열심히 활동하고 좀 더 나은 지역사회 모습, 한 구성원이 되도록 노력하겠습니다. 감사합니다.
- 위원들의 참여를 더욱 활성화하기 위한 교통비, 활동비를 주셨으면 좋겠습니다.
- 수원시민에게 꼭 필요한 복지가 무엇인지를 파악하여 시민이 체감하는 복지실현을 부탁드립니다.
- 위원 바뀔 때 신속한 교체
- 올 한해도 너무 수고 많으셨습니다. 앞으로도 수원시 지역사회복지 발전을 위해 민관 주민들 간의 소통의 고리가 되어 주세요.
- 일도 많고 탈도 많았던 한해 수고 하셨습니다. 2013년도 파이팅
- 지금처럼 쪽~ 수고 하셨습니다.

■ 매월 회의가 버겁다. 눈치 보임.

설문문항이 해당 분야가 아니어서 어려웠다. ‘모르겠다’ 체크가 대부분으로 정확한 통계에 도움이 안될 듯해서...미안함이 든다. 그리고 문항이 좀 많은 듯 하고...

○ 비위원

- 공식적인 사회복지 기관장들도 고정적으로 참여하여 의견을 개진할 수 있는 통로가 필요합니다.
- 민·관의 협치가 기본이므로 회의에 반드시 민관이 동반참석하고 함께 협의해 나가는 기본 인식의 전환이 필요하다. 지역을 위해 또 하나의 ‘일’이라는 생각은 접고 함께 하자.
- 너무 멋집니다. 이렇게 잘, 열심이신 데 지역 안에 홍보를 좀 더 전략적으로 해야 할 듯합니다. 또한 다양한 것도 좋지만, 선택과 집중이 필요한 시점이 아닐까요? 어떤 부분을 우선으로 할 것인지를 고민해 보시길 바랍니다.
- 다양한 활동을 통해 모범적인 협의체 구성을 이끌어 가심에 감사드립니다.

IV 결 론

1. 요약

- 수원시지역사회복지협의체(이하 ‘협의체’라고 함)는 2005년부터 활동을 시작하여 2012년 현재 7년째에 접어들고 있음. 지역사회복지협의체는 대표적인 민·관 협력의 기제로서 중요성이 부각되고 있으며, 특히 수원시협의체의 경우 활발한 활동으로 인해 지역사회에서 협의체에 대한 기대가 높음. 이미 기존에 2007년 협의체 운영 실태에 대한 조사와 2010년, 2011년에 협의체 발전방향에 대한 조사가 이루어졌는데, 이러한 기존 연구 자료와의 비교 및 협의체 위원들과 지역의 사회복지기관 관련 종사자들의 인식비교를 통해 협의체의 활동성과를 점검하고 발전방향을 모색하기 위해 본 조사연구를 실시하였음
- 본 조사는 기존의 자료들을 참조하여 설문지를 작성하였으며, 현재 협의체에서 활동하고 있는 위원들과 지역사회의 사회복지기관 관련 종사자들을 대상으로 양적 조사를 실시하였음. 조사기간은 3달(2012. 11. 1 - 2013. 1. 30)이었으며, 조사대상은 현재 협의체에서 활동 중인 위원(대표협의체, 실무협의체, 실무분과 위원)과 지역사회의 사회복지기관 관련 종사자였음. 최종적으로 사용된 설문지는 협의체 활동 위원 134명(공공부문 16명, 민간부문 118명), 사회복지기관 관련 종사자 8명이었음
- 협의체 위원의 활동분야는 ‘실무분과’가 110명, 82.1%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘실무협의체’ 14명, 10.4%, ‘대표협의체’ 10명, 7.5% 순이었음. 지난 2011년 조사에 비해 대표협의체 위원들이 조사에 많이 참여하였음. 이는 기존 실무분과 및 실무협의체에서 활동했던 위원들이 대표협의체에서 활동하게 되면서 지속적으로 협의체 활동에 대한 관심과 협력이 커졌기 때문으로 볼 수 있음
- 협의체 의원 대상 조사내용은 인구학적 특성(성별, 나이, 근무처, 직위 등), 협의체 활동의 일반적 사항(활동 여부, 활동 분야, 활동 기간, 참여 이유 등), 협의체 활동(2012년 활동 만족도 등), 협의체의 기능·구성·운영(민·관 파트너십과 의사소통, 네트워크 및 자원연계, 지역사회복지계획에 대한 인식, 협의체 구조, 활동 만족도 등), 협의체의 방향성(주체별 역할, 향후 협의체의 노력 부분, 사무국의 지원·노력 부분 등), 협의체 사무국에 대한 고객만족도 등이었음.
- 지역의 사회복지기관 관련 종사자 대상 조사내용은 인구학적 특성(성별, 나이, 근무처, 직위 등), 협의체 활동(협의체 인식 이유, 2012년 활동 만족도 등), 협의체의 방향성(향후 협의체의 노력 부분, 사무국의 지원·노력 부분 등) 등이었음

1) 2012년 지역사회복지협의체 활동

● 협의체 활동 만족도

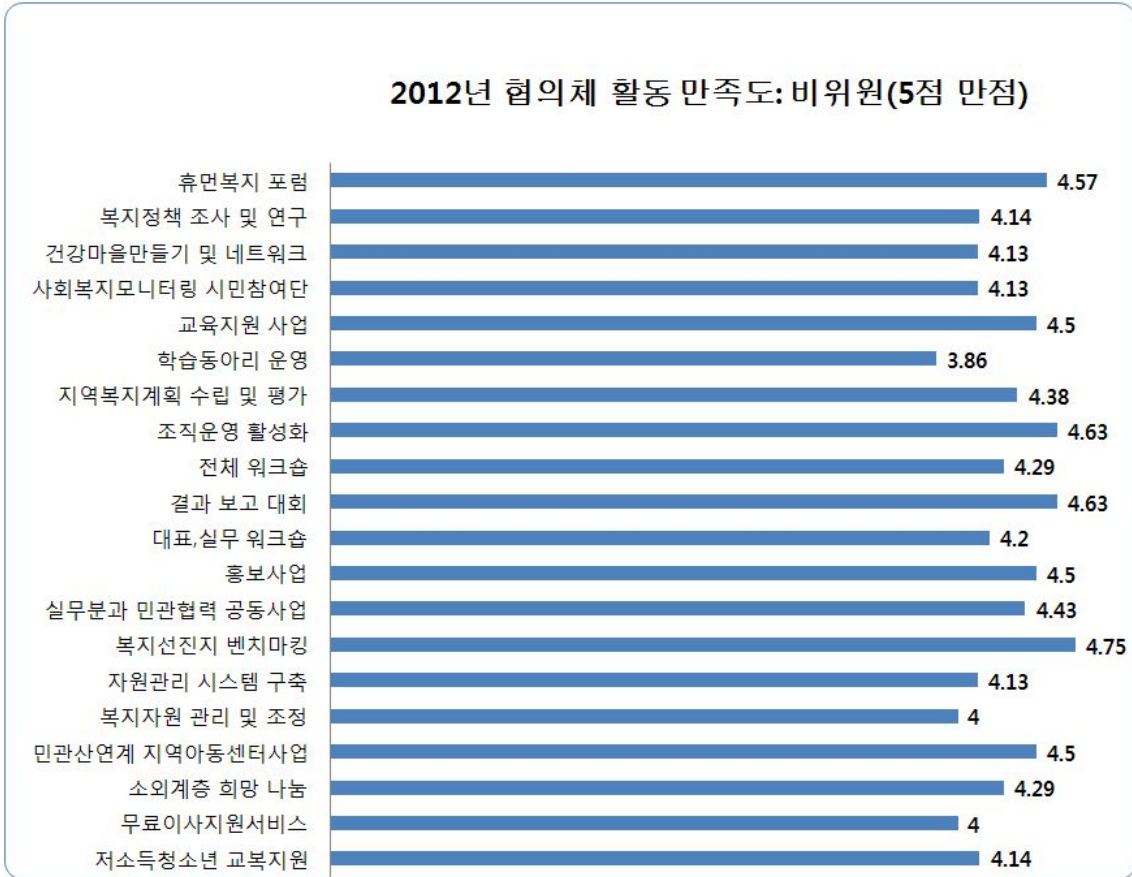
- 협의체에서 2012년 동안 수행한 20개 활동에 대해 5점 척도의 만족도를 위원들에게 알아보았고 그 결과는 다음 <그림 6>과 같음
- 가장 만족도가 높았던 사업은 ‘결과보고대회’로 평균 4.45점이었으며, 그 다음으로 ‘복지선진지 벤치마킹’ 평균 4.43점, ‘조직운영 활성화’ 평균 4.41점 순이었음. 반면에 가장 만족도가 낮았던 사업은 ‘무료이사 지원 서비스’로 평균 3.88점이었으며 그 다음으로 ‘사회복지 모니터링 시민참여단 운영’ 평균 3.92점, ‘학습동아리 운영’ 평균 3.94점 순이었음



<그림 6> 2012년 협의체 활동 만족도: 위원(5점 만점)

- 2012년 협의체 활동 20개의 사업에 대해 5점 만점으로 비위원들에게 만족도를 물어 보았으며, 그 결과는 다음 <그림 7>과 같음
- 비위원들이 협의체 활동 중 가장 만족도가 높은 사업은 ‘복지선진지 벤치마킹’ 4.75 점이었으며, 그 다음이 ‘조직운영 활성화’와 ‘결과보고대회’ 4.63점이었음. 반면에 위원들은 ‘조직운영 활성화’가 4.63점으로 가장 높았고 그 다음이 ‘휴먼복지포럼’ 4.57점이었음

- 반면에 만족도가 낮은 사업으로 비위원들은 ‘학습동아리 운영’ 3.86점이었으며, 위원들은 ‘무료이사지원 서비스’ 3.43점이었음

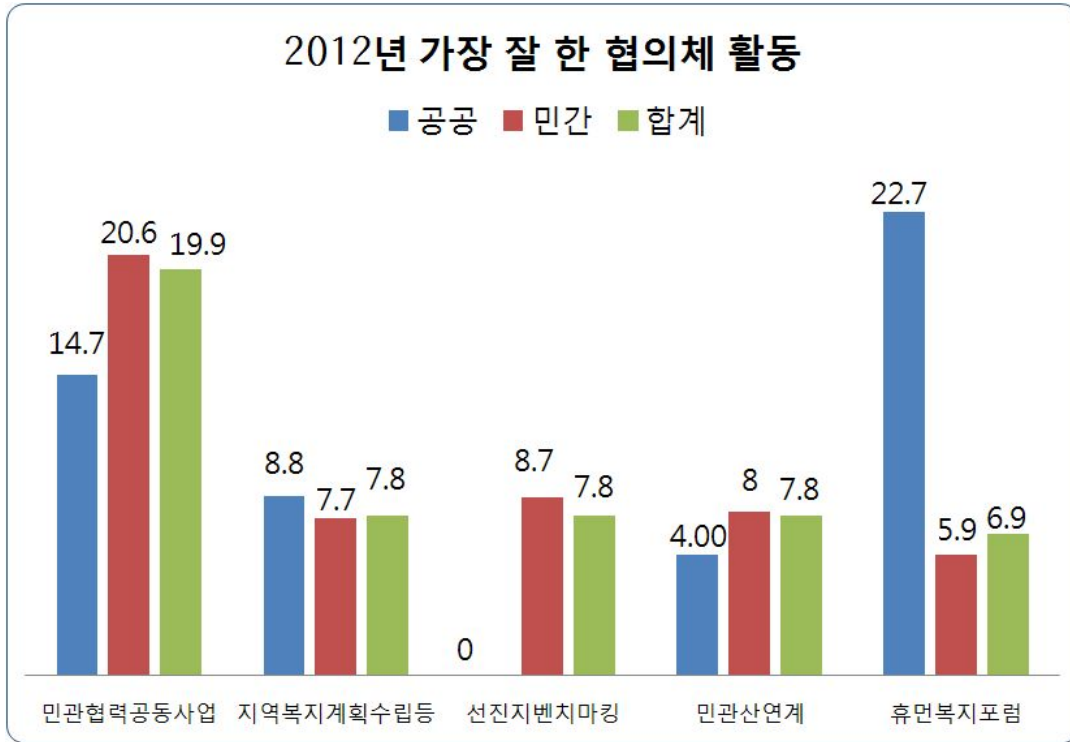


<그림 7> 2012년 협의체 활동 만족도: 비위원(5점 만점)

● 2012년 가장 잘 한 활동

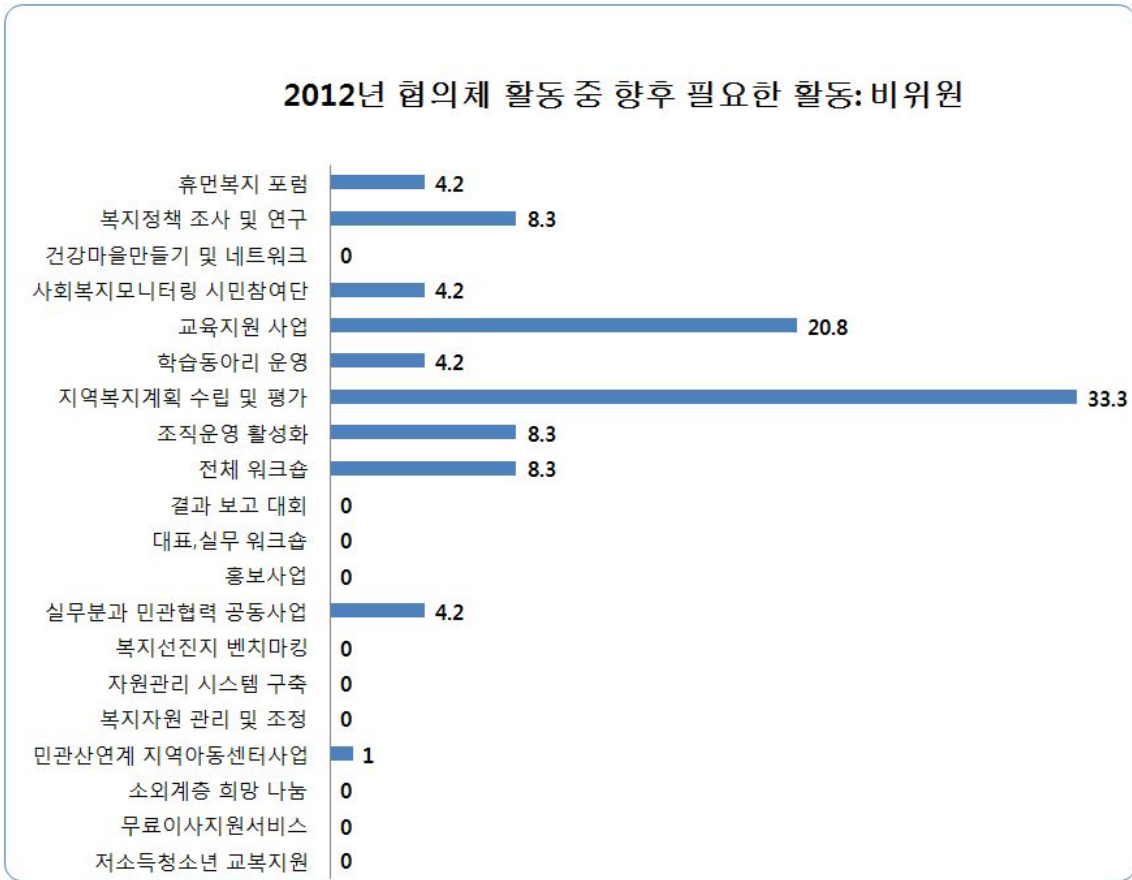
- 협의체에서 2012년 동안 수행한 20개 활동 중 가장 잘 했다고 생각되는 활동을 우선순위로 2개만 선택하도록 하였음. 교차분석을 통해 공공부문과 민간부문으로 나누어 비교하였으며, 1순위에 2배의 가중치를 부여하여 살펴보았음
- 가장 잘 한 활동에 대해서 공공부문은 ‘휴먼복지포럼’ 22.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘실무분과 민관협력 공동협력 사업’ 14.7% 순이었음. 반면에 민간부문은 ‘실무분과 민관협력 공동협력사업’이 20.6%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘복지선진지 벤치마킹’ 8.7%, ‘민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업’ 8.0% 순이었음
- 공공부문의 응답자가 너무 적었기 때문에 가중치를 부여한 종합적 결과는 민간부문의 응답과 비슷한 결과가 나왔음. 즉 ‘실무분과 민관협력 공동사업’이 19.9%로 가장 잘 했다고 응답했으며, 그 다음이 ‘복지선진지 벤치마킹’, ‘민관산 연계 지역아동센터 전략개발 사업’, ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 7.8%이었음

- 상대적으로 공공부문은 정책적 제안과 관련된 활동을 잘 했다고 본 반면에 민간부문은 민간부문이 참여하고 민·관이 같이 협력하는 활동을 잘 했다고 응답한 경향이 있음
- 합계로 하였을 때 가장 잘 한 활동으로 점수가 높았던 상위 5가지 사업들만 비교한 결과는 다음 <그림 8>과 같음



<그림 8> 2012년 협의체의 가장 잘 한 활동(상위 5가지)

- 비위원들에게 2012년 협의체 활동 20개의 사업 중 지역복지 발전을 위해 가장 필요하다고 생각되는 활동에 대해 우선 순위를 두어 물어봤음. 1순위에 2배의 가중치를 부여한 결과는 다음 <그림 9>와 같음
- 비위원들은 필요한 활동으로 ‘지역사회복지계획 및 평가’를 33.3%로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음이 ‘교육지원 사업’ 20.8%순이었음. 반면에 위원들은 ‘실무분과 공동협력 사업’ 19.9%로 가장 잘 했다고 생각하고 있었음



<그림 9> 2012년 협의체 활동 중 향후 필요한 활동: 비위원

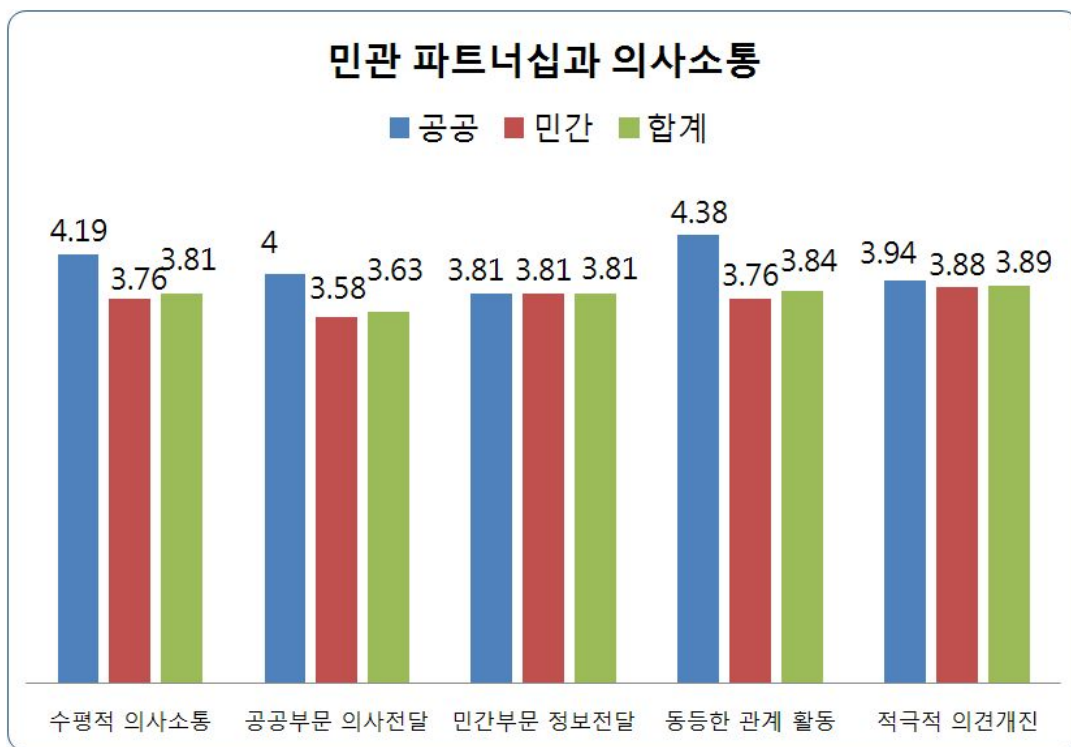
2) 수원시지역사회복지협의체의 기능·구성·운영

● 민·관 파트너십과 의사소통

- 위원들의 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 26> 및 <그림 10>와 같음
- ‘나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견개진을 하고 있다’에 대한 응답이 평균 3.89점으로 가장 높아서 위원들이 회의에 적극적으로 참여하고 있었음. 이러한 결과는 2010년, 2011년 조사결과에 비해서 계속 점수가 향상되고 있는 것으로 지속적인 협의체 활동을 통해 변화되는 긍정적인 모습이라고 볼 수 있음
- 대부분의 응답에서 공공부문의 위원들이 민간부문의 위원들보다 더 긍정적으로 인식하고 있었으며, 이 중에서도 이 중에서도 ‘협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다’에 대해 평균 차이가 0.62점으로 가장 큰 인식 차이가 나타났음. 2011년 조사에서도 이 부분이 가장 큰 평균차이를 나타내고 있었음. 여전히 민간부문 위원들은 공공부문의 위원들과 동등한 관계에서 활동이 이루어지 않는다고 상대적으로 생각하고 있었고 이 이유에 대해서 자세히 알아보고 개선할 수 있는 방안을 찾도록 해야할 것임

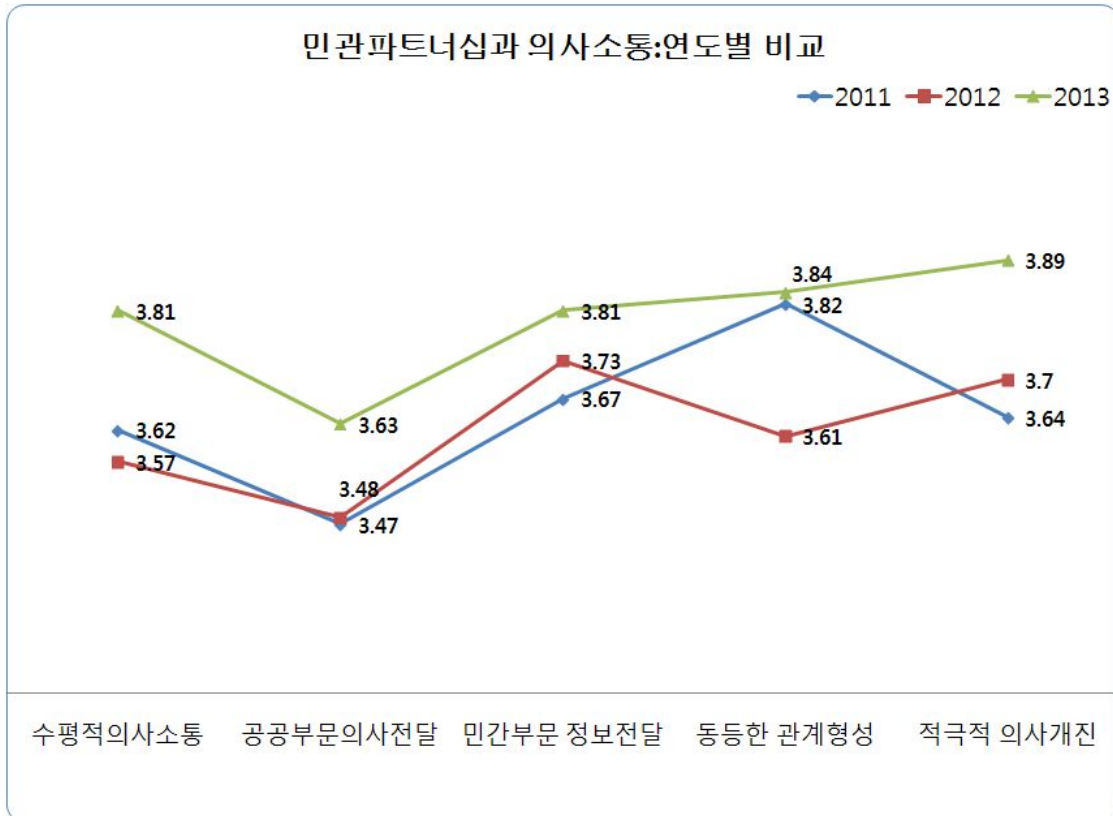
<표 26> 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다	4.19	3.76	3.81	0.43
공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다	4.00	3.58	3.63	0.02
민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다	3.81	3.81	3.81	0.00
협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다	4.38	3.76	3.84	0.62
나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견개진을 하고 있다	3.94	3.88	3.89	0.06


<그림 10> 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

- 2010~2012년 연도별 위원들의 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <그림 11>과 같음
- 2012년 조사의 점수가 가장 높았으며, ‘공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다’, ‘민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다’, ‘나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 적극적으로 의견 개진을 하고 있다’에 대한 점수는 연도별로 점수가 상승하고 있음

- 정기적인 협의체 활동을 통해 의견교환과 협력의 경험들이 많아짐에 따라 시간이 흐를수록 공공부문과 민간부문이 서로 정보 전달을 잘 해주고 있다고 인식하고 있으며, 위원들도 적극적으로 협의체 회의에서 의사개진을 잘 하고 있다고 인식하고 있었음



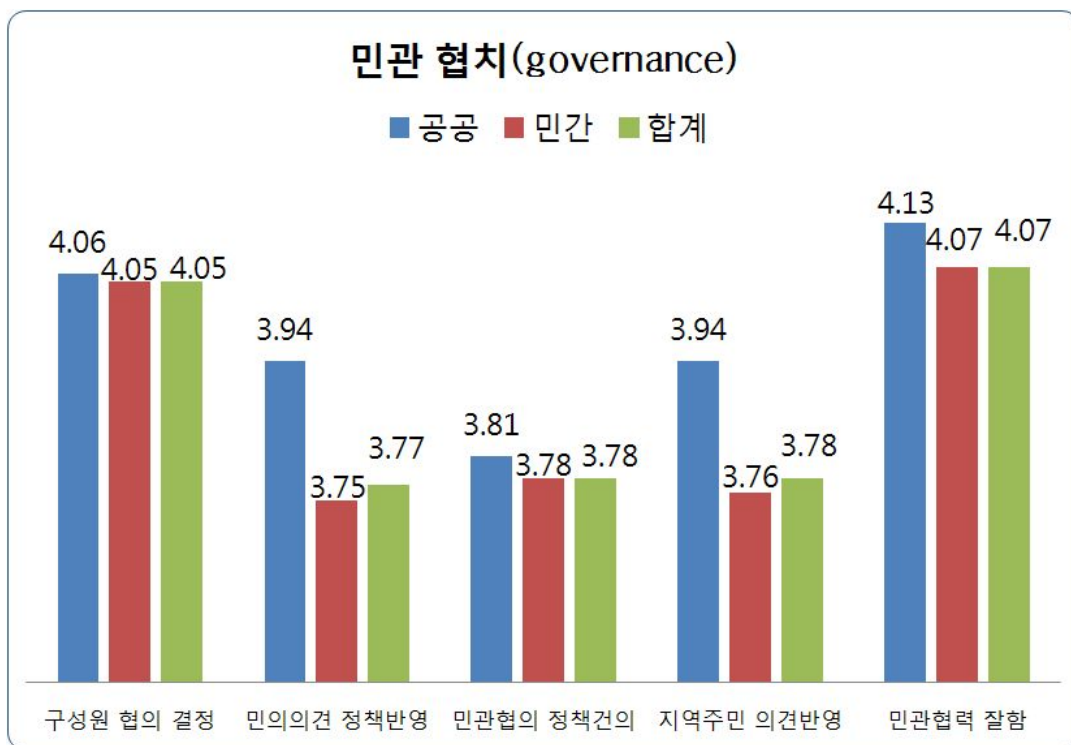
<그림 11> 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 인식 평균: 연도별 비교

● **민·관 협치**

- 위원들의 민·관 협치에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 27> 및 <그림 12>과 같음. 민·관 협치에 대한 인식 중에서는 ‘협의체는 민·관 협력을 잘 하고 있다고 생각한다’에 대한 응답이 평균 4.07로 가장 높게 나타났음.
- ‘민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다’는 응답이 평균 3.77점으로 가장 낮았음. 또한 이 응답은 공공부문과 민간부문의 평균점수 차이가 0.19점으로 가장 크게 나타나기도 하였음. 2011년 조사에서도 이 부분에서 평균 점수가 가장 낮았으며 공공부문과 민간부문의 평균차이도 가장 컸었음
- 민·관 협치에 대한 인식 역시 공공부문의 위원들이 민간부문의 위원들보다 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났음
- 상대적으로 민·관이 협의하여 활동하는 방식은 잘 이루어지고 있으나 민에서 제시한 의견이 관의 정책 수행 시 반영되어지는 활동과 협의한 내용을 정책이나 시책으로 건의하고 반영하는 활동은 부족한 것으로 인식되고 있음을 알 수 있음

<표 27> 민·관 협치(governance)에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

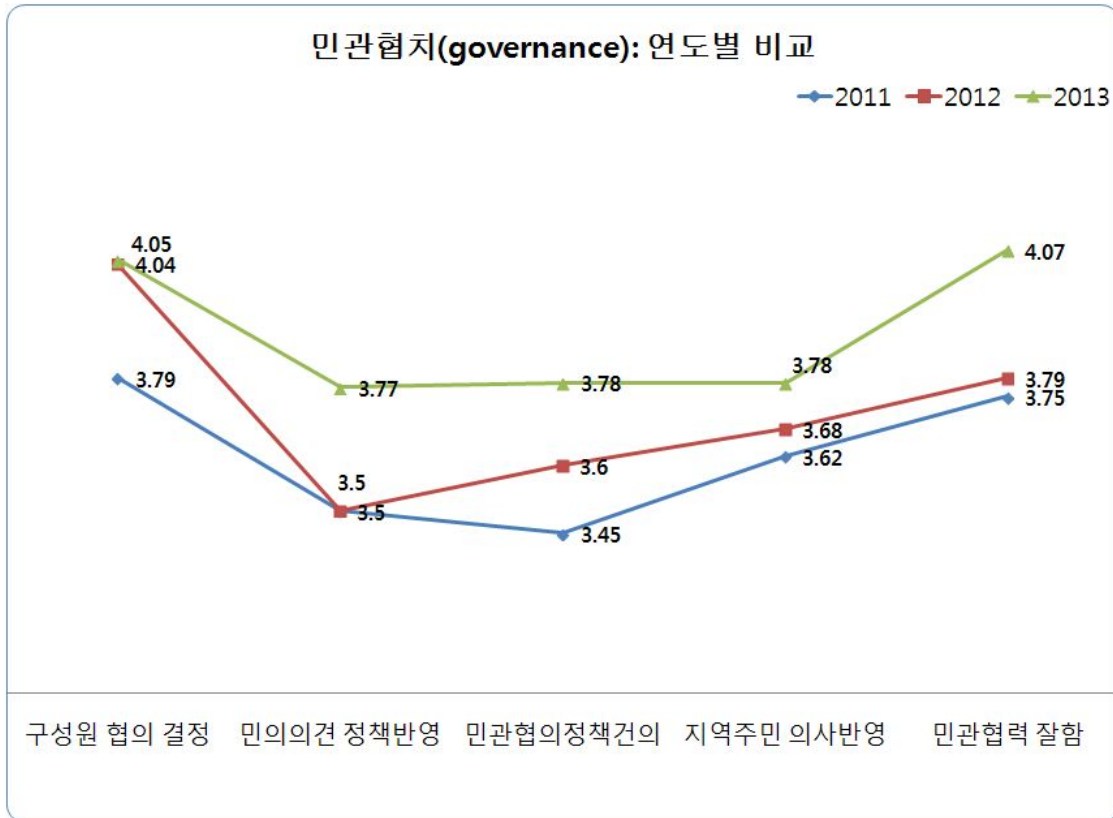
구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다	4.06	4.05	4.05	0.01
민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는 데 반영되어진다고 생각한다	3.94	3.75	3.77	0.19
지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다	3.81	3.78	3.78	0.03
협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다	3.94	3.76	3.78	0.18
협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다	4.13	4.07	4.07	0.06



<그림 12> 민·관 협치(governance)에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

- 연도별 위원들의 민·관 협치에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <그림 13>과 같음. 거의 모든 문항에서 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하는 것을 알아볼 수 있음. 즉 정기적인 협의체 회의와 민관의 협력이 많아지고 협의하는 사업이 많아지면서 이러한 경험들의 결과로 위원들은 시간이 지날수록 민관협치가 잘 이루어진다고 인식하고 있는 것으로 생각됨

<표 28> 민·관 협치(governance)에 대한 인식 평균



<그림 13> 민·관 협치(governance)에 대한 인식: 연도별 비교

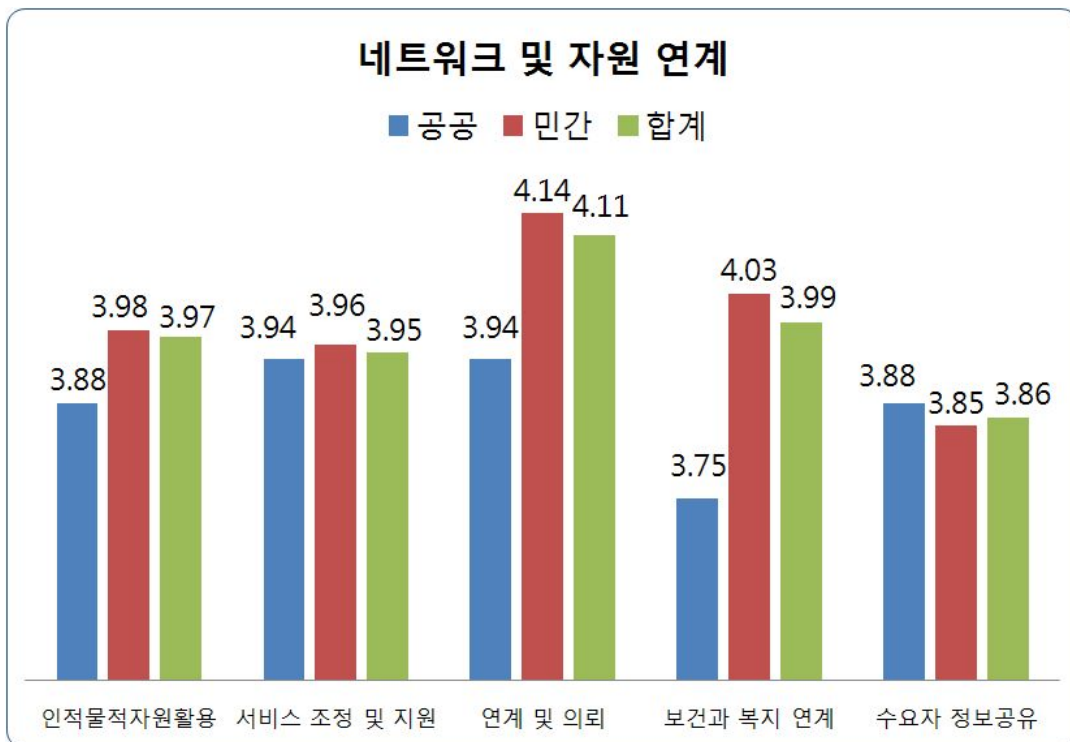
● 네트워크 및 자원 연계

- 위원들의 네트워크 및 자원연계에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 28> 및 <그림 14>와 같음. 네트워크 및 자원연계에 대해서는 민간부문이 공공부문보다 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있었음
- 네트워크 및 자원연계에 대해서는 ‘나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에 공유하고 있다’의 한 문항만 제외하고 나머지는 모두 민간부문이 공공부문보다 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있었음
- ‘협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다’는 문항은 평균 4.11점으로 다른 문항에 비해 가장 높았으며, 이는 2011년, 2010년 조사결과에서도 가장 높은 점수로 나타났었음. 즉 협의체 활동으로 인해 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해진 것에 대해 공공부문과 민간부문 모두 긍정적으로 높게 인식하고 있었음
- ‘나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에 공유하고 있다’가 평균 3.86점으로 다른 문항에 비해 점수가 가장 낮은 것으로 나타났음. 2011년과 2010년 조사결과에서 가장 낮은 평균 점수를 나타낸 것은 ‘협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다’는 문항이었음

- 한편 ‘협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다’는 평균 차이가 0.28점으로 가장 큰 것으로 나타나 공공부문 위원과 민간부문 위원의 인식차이가 크다는 것을 보여주고 있었음

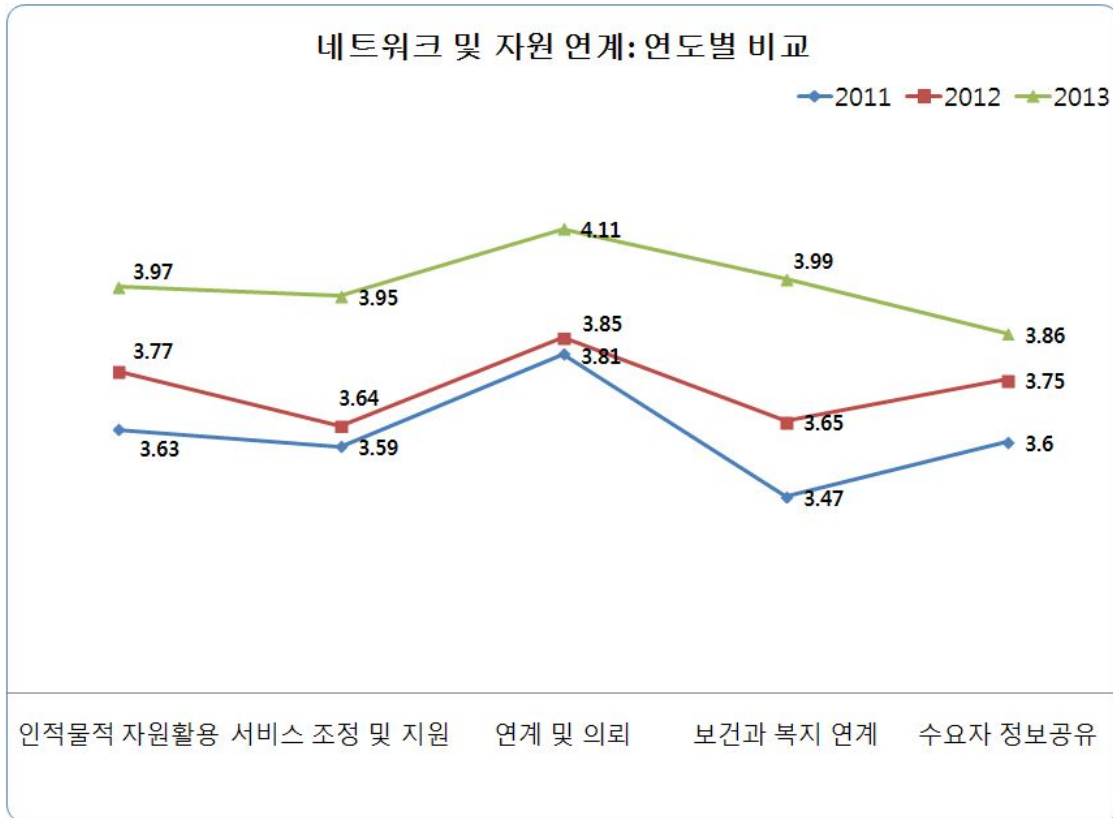
<표 28> 네트워크 및 자원 연계에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
협의체는 지역사회 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다	3.88	3.98	3.97	-0.10
협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다	3.94	3.96	3.95	-0.02
협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해 졌다	3.94	4.14	4.11	-0.20
협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다	3.75	4.03	3.99	-0.28
나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다	3.88	3.85	3.86	0.03



<그림 14> 네트워크 및 자원 연계에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

- 연도별 위원들의 민·관 협치에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <그림 15>과 같음. 모든 문항에서 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하고 있었음. 즉 협의체 활동을 통해 네트워크 및 자원 연계의 경험이 많이 쌓이면서 시간이 흐를수록 네트워크 및 자원연계가 잘 이루어지고 있다고 위원들은 인식하고 있는 것으로 보여짐



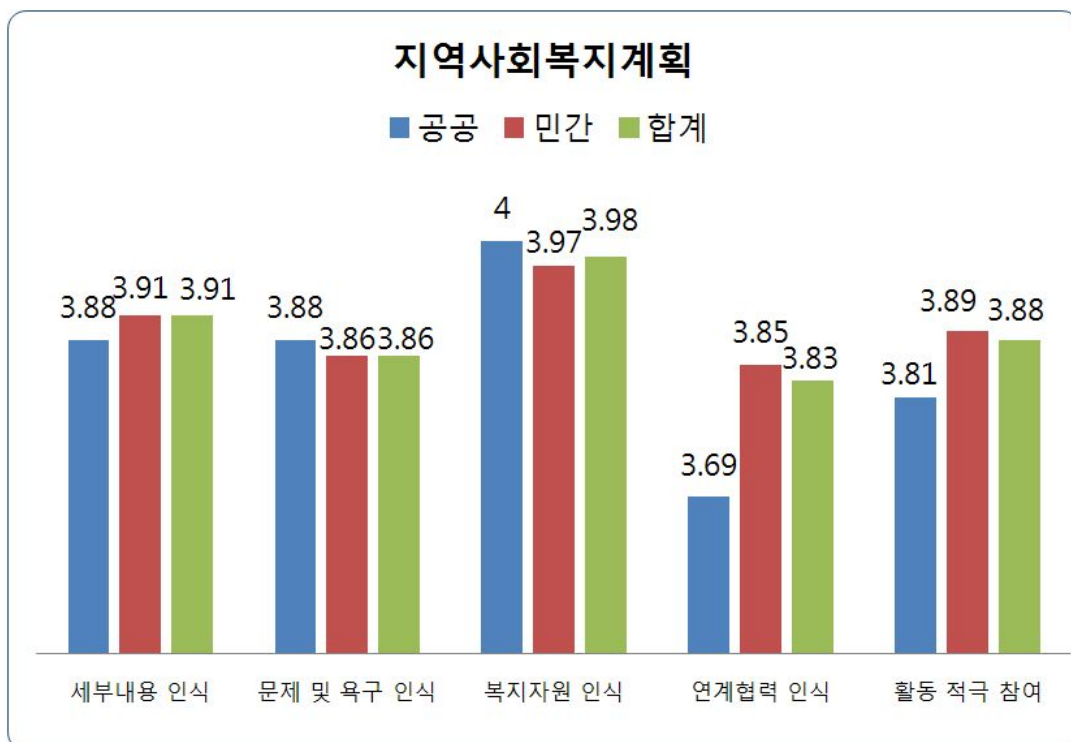
<그림 15> 네트워크 및 자원 연계에 대한 인식: 연도별 비교

● **지역사회복지계획**

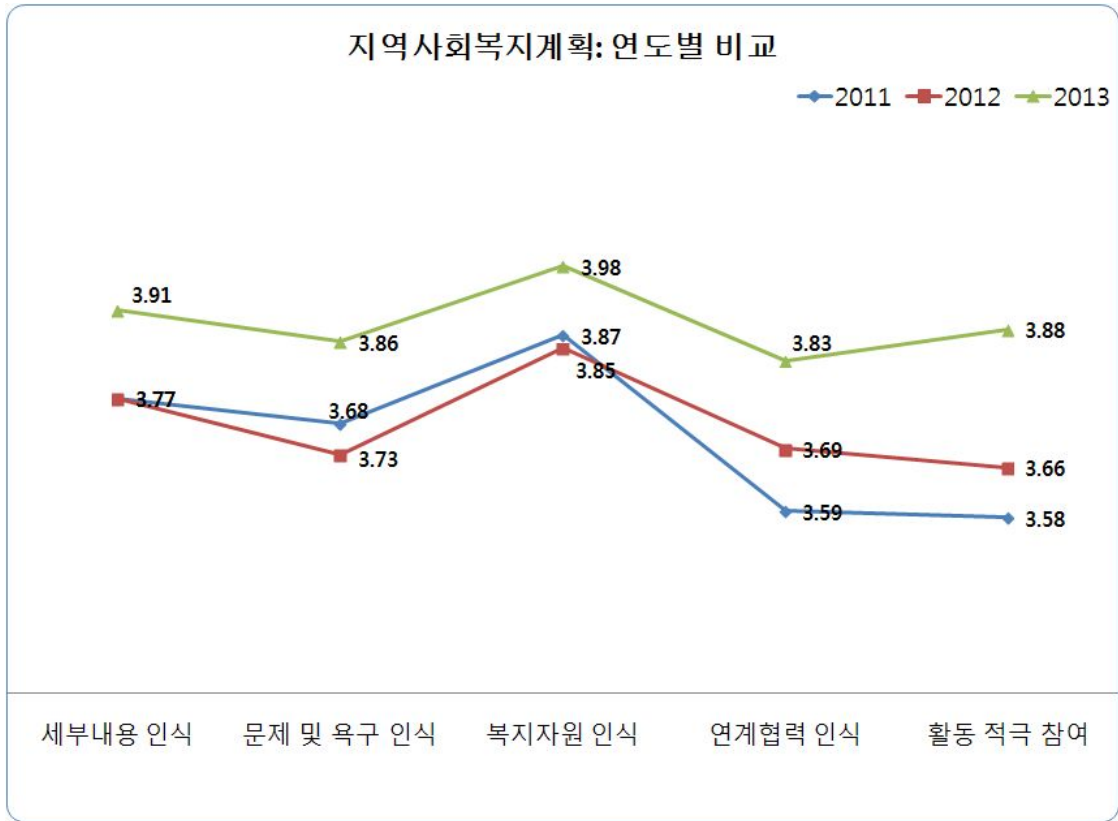
- 위원들의 네트워크 및 자원연계에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 29> 및 <그림 16>와 같음
- 지역사회복지계획에 대한 인식에서는 ‘협의체 위원들은 우리 지역사회의 복지자원을 알고 있다’가 평균 3.98점으로 가장 높았으며, 이러한 조사결과는 2011년, 2010년 조사결과와 같은 경향을 보여주고 있음
- 한편 가장 점수가 낮은 부분은 ‘협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·교육 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다’로 평균 3.83점이었으며 공공부문과 민간 부문의 인식의 차도 0.16점으로 가장 차이가 많이 낮음. 2011년 조사결과에서도 이 문항이 인식의 차이가 가장 큰 부분으로 나타났었음

<표 29> 지역사회복지계획에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
협의체(실무분과 포함) 위원들은 지역사회복지계획의 세부내용을 알고 있다	3.88	3.91	3.91	-0.03
협의체 위원들은 지역사회 문제 및 지역주민의 욕구에 대하여 알고 있다	3.88	3.86	3.86	0.02
협의체 위원들은 우리 지역사회의 복지자원을 알고 있다	4.00	3.97	3.98	0.03
협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·교육 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다	3.69	3.85	3.83	-0.16
나는 지역사회복지계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다	3.81	3.89	3.88	-0.08


<그림 16> 지역사회복지계획에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

- 연도별 위원들의 지역사회복지계획에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <그림 17>과 같음. 모든 문항에서 2012년의 점수가 가장 높았으며, ‘협의체 위원들은 지역사회 문제 및 지역주민의 욕구에 대해 알고 있다’와 ‘협의체 위원들은 우리 지역사회의 복지자원을 알고 있다’의 문항만 제외하고 다른 문항에서는 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하고 있었음



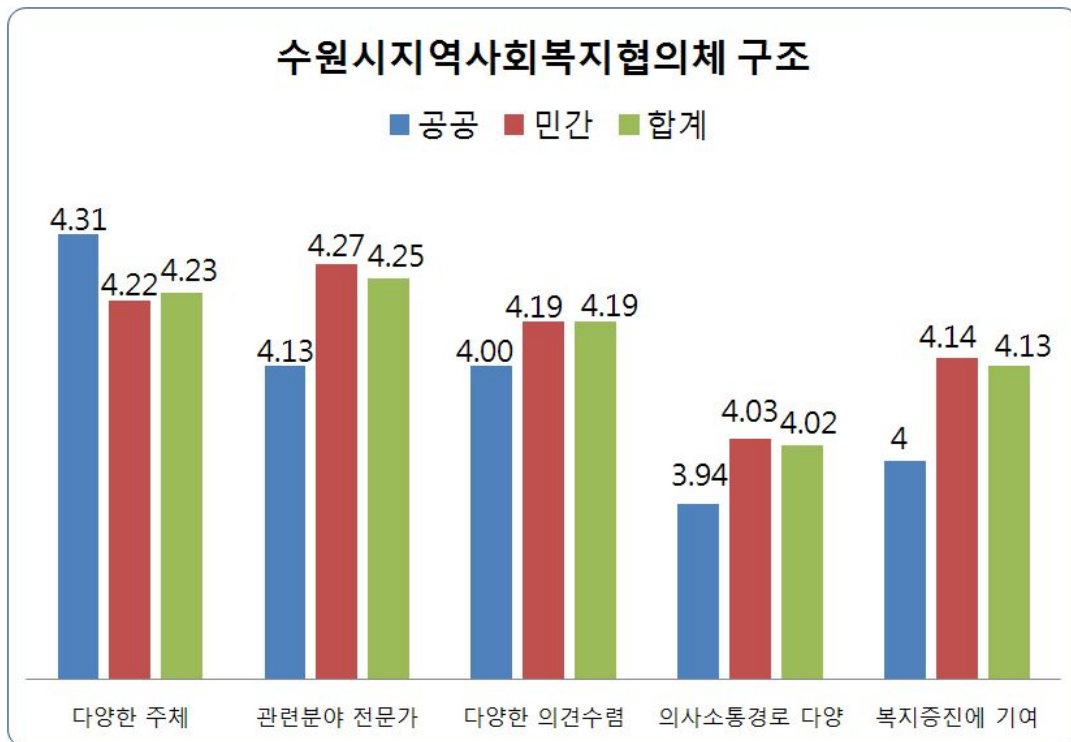
<그림 17> 지역사회복지계획에 대한 인식: 연도별 비교

● 지역사회복지협의체 구조

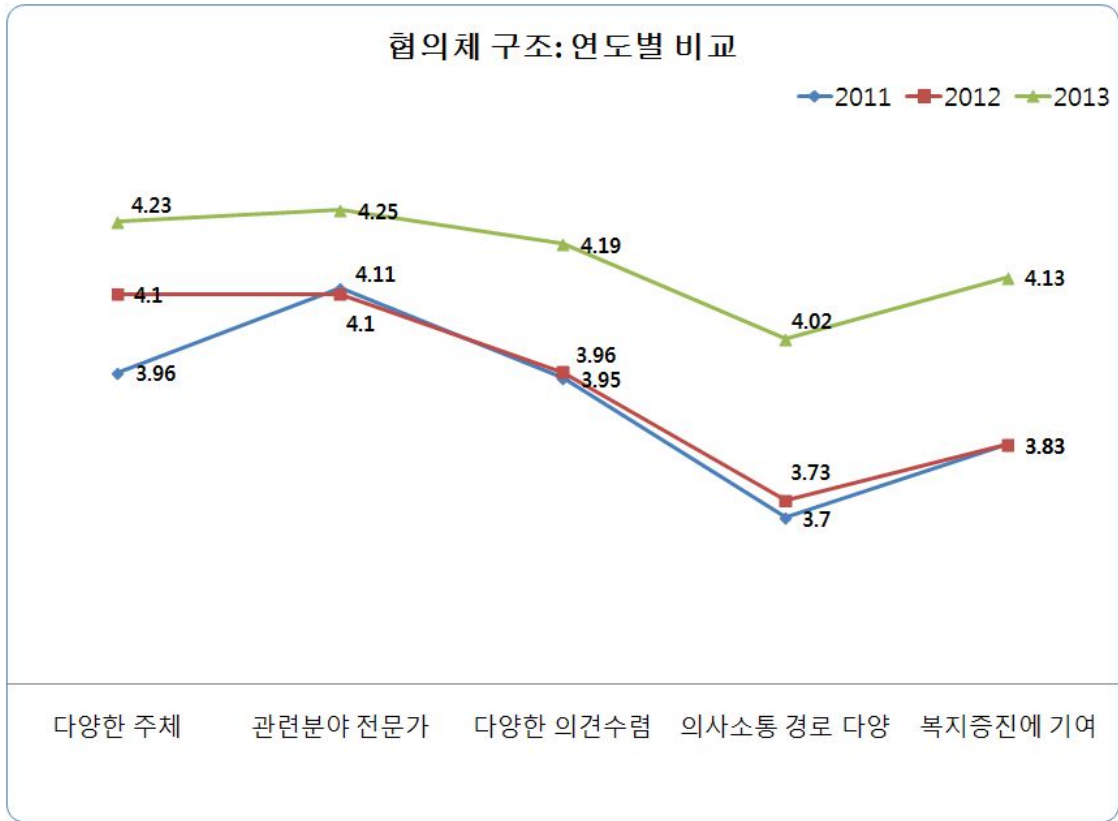
- 위원들의 협의체 구조에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 30> 및 <그림 18>과 같음
- 수원시지역사회복지협의체 구조에 대해서는 ‘현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다’가 평균 4.25점으로 가장 점수가 높았고 그 다음이 ‘현재 구성된 각 협의체 위원은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다’ 4.23점이었음. 이것은 2011년 조사결과와 비슷한 경향을 보여주고 있음
- ‘현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다’와 ‘협의체 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다’가 공공부문과 민간부문의 인식 차이가 0.14점으로 이 분야에서 가장 차이가 나는 문항이었음
- 한편 ‘수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적 의사통로 경로가 마련되어 있다’가 평균 4.02점으로 가장 낮았음. 이는 2011년, 2010년 조사에서도 동일하게 가장 점수가 낮은 문항으로 나타났었음. 따라서 공식적·비공식적 의사소통 경로 마련에 좀 더 노력을 기울여야할 필요가 있다고 생각됨

<표 30> 수원시지역사회복지협의체 구조에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
현재 구성된 각 협의체 위원은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다	4.31	4.22	4.23	0.09
현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다	4.13	4.27	4.25	-0.14
구성원은 민주적인 절차와 방법에 의해 다양한 분야의 의견수렴을 거쳐 구성되었다	4.13	4.19	4.19	-0.06
수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적 의사소통 경로가 마련되어 있다	3.94	4.03	4.02	-0.09
협의체 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다	4.00	4.14	4.13	-0.14


<그림 18> 수원시지역사회복지협의체 구조에 대한 인식 평균 비교(5점 만점)

- 연도별 위원들의 협의체 구조에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <그림 19>와 같음. 2012년도 조사 결과의 점수가 가장 높았으며, ‘현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다’를 제외하고 모든 문항에서 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하고 있었음. 다양한 주체의 참여와 민주적인 절차와 방법을 통한 위원 구성, 다양한 의사소통 경로가 시간이 흐를수록 더 잘 되고 있다고 위원들은 인식하고 있었음



<그림 19> 수원시지역사회복지협의회 구조에 대한 인식: 연도별 비교

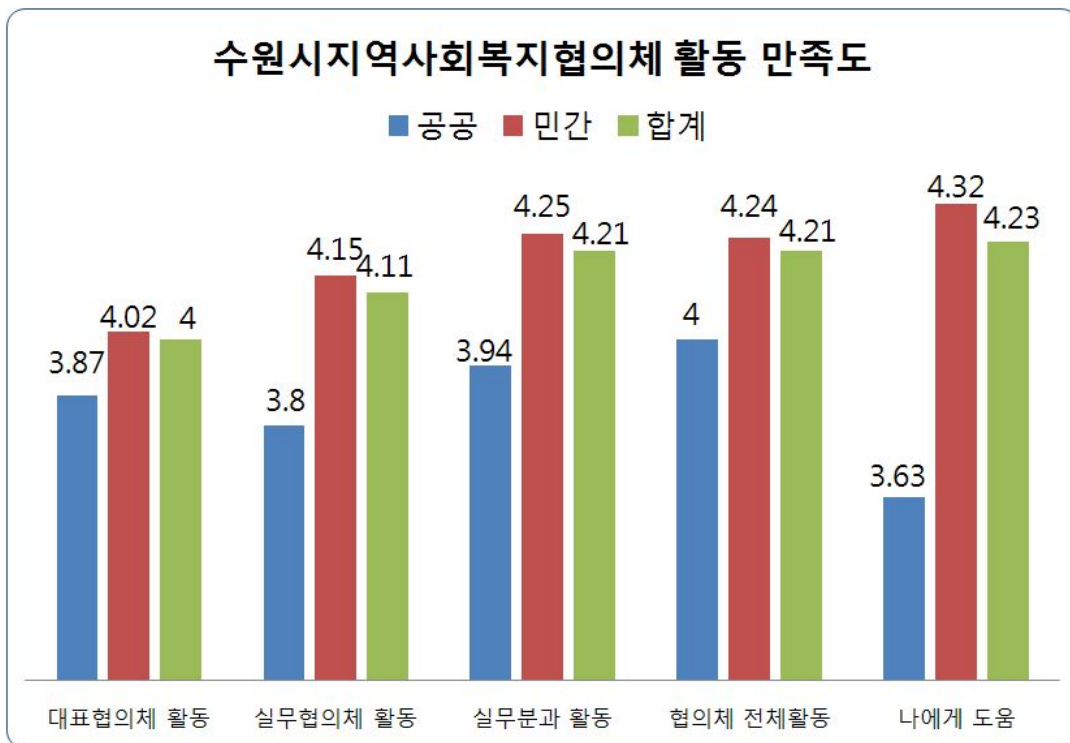
● **활동 만족도**

- 협의체의 활동 만족도에 대한 인식의 평균 비교는 다음 <표 31> 및 <그림 20>과 같음. 지역사회복지협의체의 활동 만족도는 모두 민간부문이 공공부문의 위원들보다 긍정적으로 인식하고 있었음
- 이 중에서 ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’가 평균 4.23점으로 가장 높았고 ‘대표협의체의 활동 만족도’가 4.00점으로 가장 낮았는데, 이것은 2011년과 2010년 조사결과와도 같은 현상임. 한편 ‘협의체 활동이 나에게 도움을 준다’에 대한 인식의 차이가 0.69점으로 제일 컸으며 이는 2011년 조사결과와도 같은 결과였음
- 이와 같은 결과는 본 조사 참여율에서도 짐작할 수 있듯이 공공부문 위원들의 참여와 활동이 다른 조사 때에 비해 매우 낮은 결과와도 연결됨. 즉 공공부문 위원들이 협의체 활동에 대한 적극성이 떨어졌다고 볼 수 있음. 따라서 이에 대한 원인 파악과 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 방안 마련이 필요함
- 또한 공공부문 위원들은 협의체 활동이 자신에게 도움이 되는 정도에 있어 상대적으로 민간부문 위원들보다 낮게 인식하고 있었으며 인식의 차이도 다른 질문에 비해 가장 크게 나타났음. 이는 공공부문의 위원들의 경우 자발적 동기보다는 의무적으로

참여하면서 협의체에 대한 이해 및 필요성에 대한 인식이 적은 상태에서 참여하게 된 것에도 관련이 있다고 보여짐. 따라서 향후 공공부문의 위원들이 협의체 활동에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안도 모색할 필요가 있음

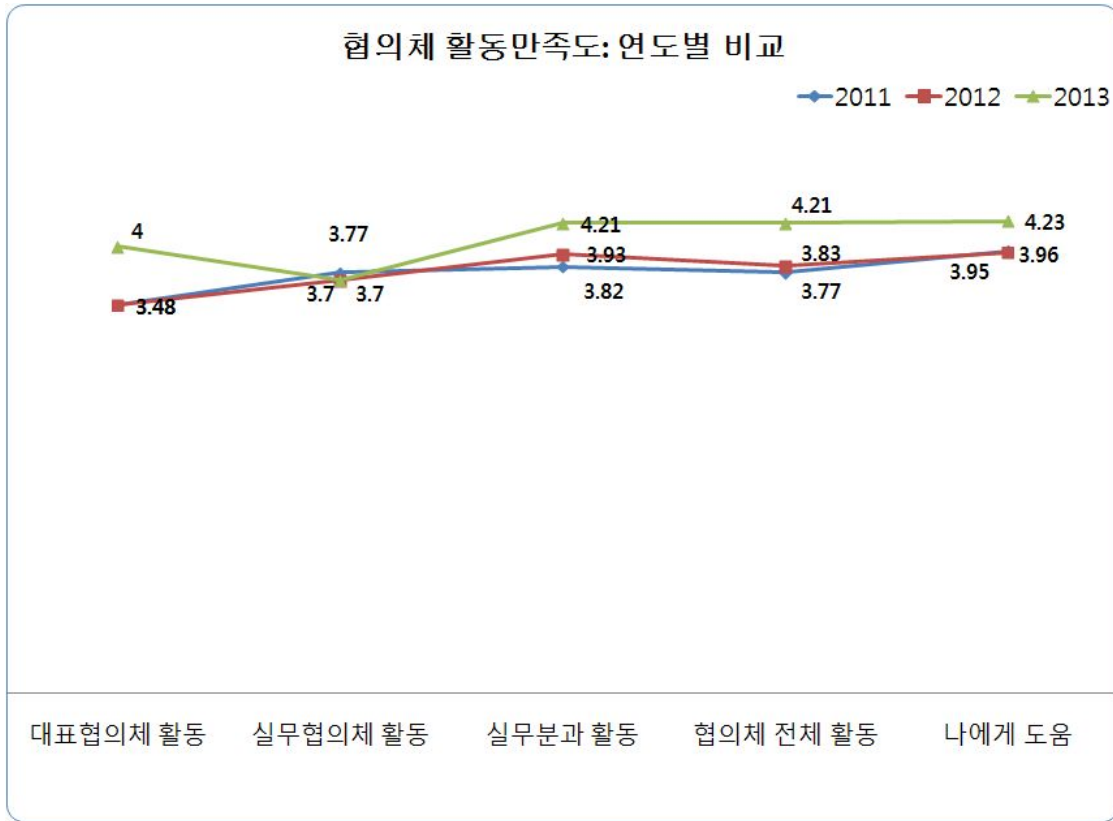
<표 31>수원시지역사회복지협의회 활동 만족도(5점 만점)

구분	공공	민간	합계	평균차 (공공-민간)
나는 대표협의체의 활동에 대해 만족한다	3.87	4.02	4.00	-0.15
나는 실무협의체의 활동에 대해 만족한다	3.80	4.15	4.11	-0.35
나는 실무분과의 활동에 대해 만족한다	3.94	4.25	4.21	-0.31
나는 전반적으로 지역복지협의체의 활동에 만족한다	4.00	4.24	4.21	-0.24
협의체 활동은 나에게 도움을 준다	3.63	4.32	4.23	-0.69



<그림 20> 수원시지역사회복지협의회 활동 만족도(5점 만점)

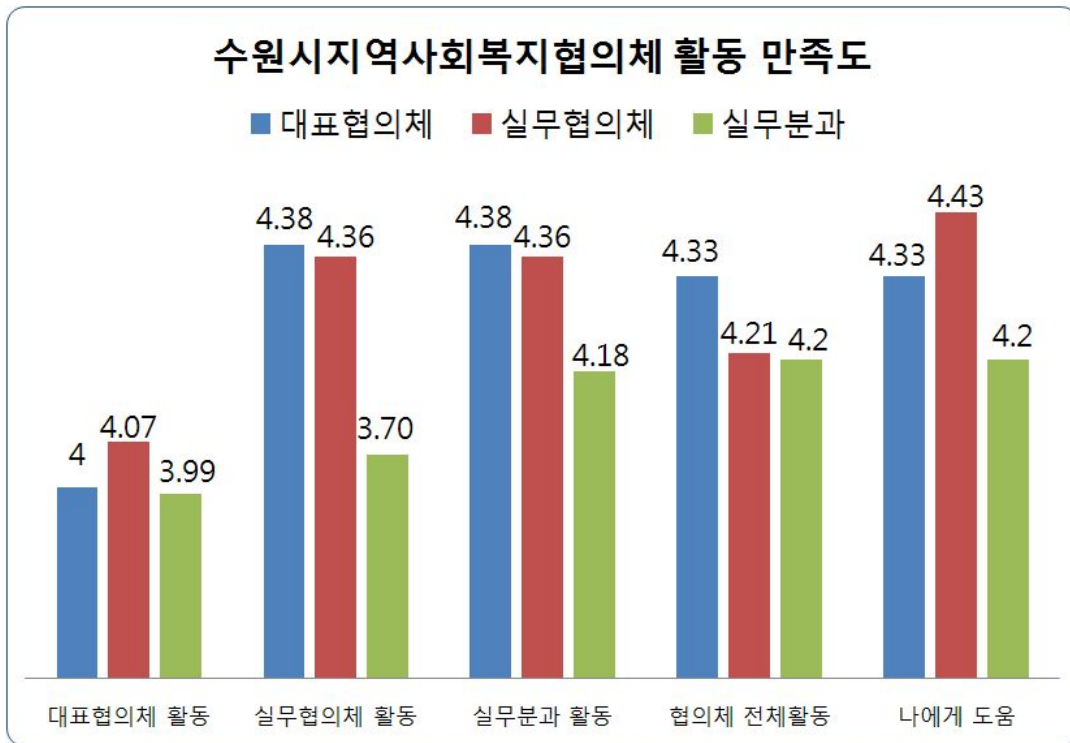
- 연도별 위원들의 협의체 활동 만족도의 평균 비교는 다음 <그림 21>과 같음. 유일하게 2012년 조사 결과의 점수가 낮은 문항이 ‘나는 실무협의체 활동에 만족한다’와 ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’를 제외하고는 모든 문항에서 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하고 있었음



<그림 21> 수원시지역사회복지협의회 활동만족도: 연도별 비교

- 협의체의 활동 만족도에 대한 인식을 위원들의 협의체 활동 분야에 따라 나누어 살펴보고 그 내용은 다음 <그림 22>과 같음
- 전반적으로 실무협의체 위원들이 지역사회복지협의회 활동에 가장 만족도가 높았고 2011년과 2010년 조사결과에서도 이와 동일하였음. 이는 실무협의체 위원들이 실무협의체와 실무분과에서 동시에 활동함으로 지역사회복지협의회에서 가장 활발하게 활동하면서 협의체의 역할 및 활동에 대한 이해의 폭이 넓은 것이 높은 만족도로 이어진 것으로 생각됨
- 대표협의체, 실무협의체, 실무분과의 활동에 대한 만족도를 비교해 보았을 때, 대표협의체의 활동에 대한 만족도가 평균 4.00점으로 가장 낮게 나타났음. 이 역시 2011년, 2010년 조사결과와 동일하며, 대표협의체 활동이 보다 적극적으로 이루어질 수 있는 방안 마련이 지속적으로 요구됨
- ‘협의체 활동은 나에게 도움을 준다’에 대해 실무분과 위원들은 대표협의체나 실무협의체 위원들보다 상대적으로 낮은 만족도를 나타내고 있음. 이것은 2011년 조사결과와 동일한 것으로, 현재 대표협의체는 실무협의체와 실무분과 활동을 거쳐 대표협의체 위원들이 된 사람들이 있고 그들이 본 설문에 참여를 많이 하였기 때문에 협의체

활동에 대한 도움이 인식하고 있는 반면에 실무분과는 협의체 활동을 시작한 지 오래되지 않은 사람이 많아 이러한 결과를 나타낸 것으로 생각됨. 따라서 실무분과 위원들이 만족도를 높일 수 있는 방안을 마련해야 할 필요가 있음



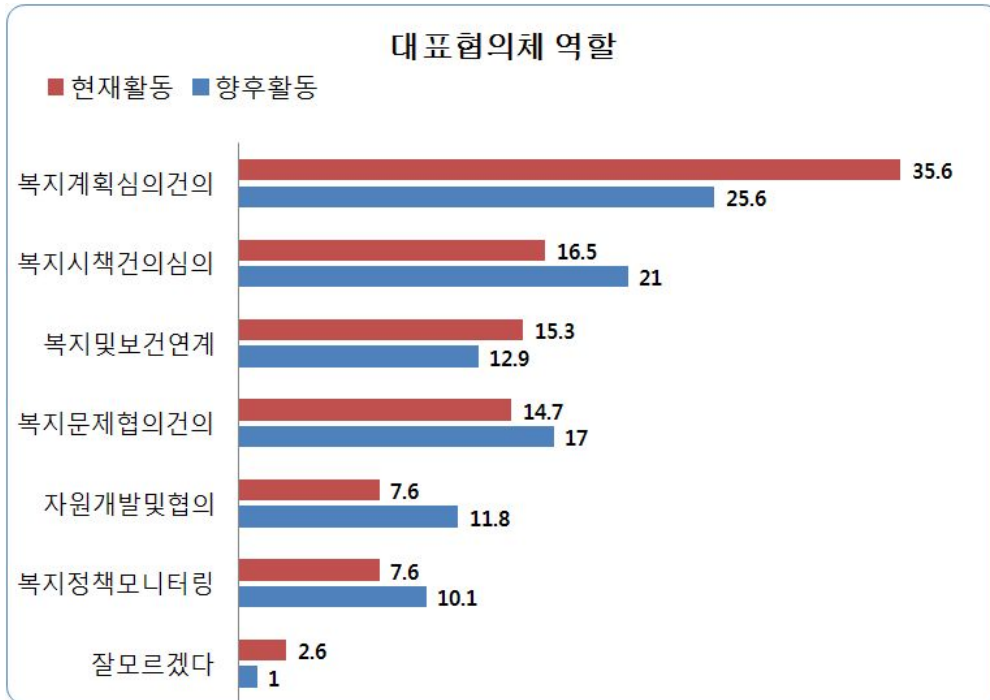
<그림 22> 수원시지역사회복지협의회 활동 만족도에 대한 인식 평균 비교: 분야구분(5점 만점)

3) 수원시지역사회복지협의체의 방향성

● 각 주체별 역할

- 대표협의체의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야할 활동에 대하여 나누어 살펴보았고 그 결과는 다음 <그림 23>와 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’은 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’가 35.6%로 가장 많았고 그 다음은 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’가 16.5%이었음. 이와 같은 순서는 지난 2011년 조사결과와도 유사함
- ‘향후 우선적으로 노력해야할 활동’에 대해서 ‘지역사회복지계획의 심의 및 건의’가 25.6%로 가장 많았고 그 다음이 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’ 21.0% 순이었음. 2011년 조사에서는 ‘지역사회 복지시책에 대한 건의 및 심의’가 가장 많았고 그 다음은 ‘지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의’로 2012년 조사와 차이가 있었음. 이는 공공부문 위원들의 참여가 적어 민간부문 위원들의 의견이 많이 반영된 결과라고 보여짐

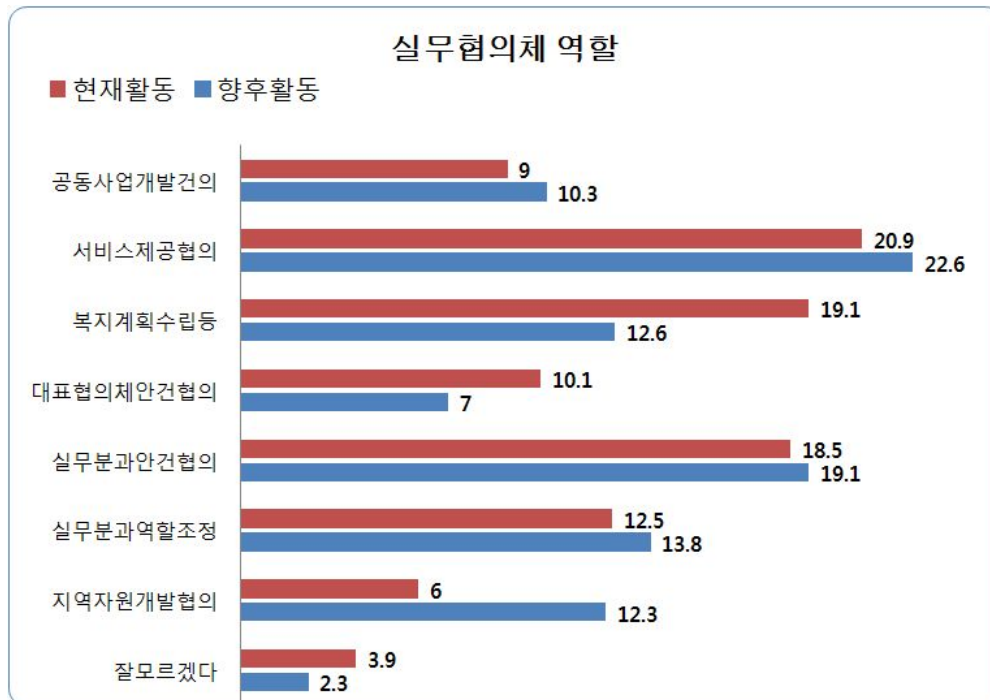
- 공공부문 위원들과 민간부문 위원들이 생각하는 대표협의체의 활동에 차이가 있는 것으로 보임. 즉 공공부문 위원들은 대표협의체가 지역사회 문제 해결 및 정책적 제안을 하는 것을 향후의 활동으로 보고 있는 반면에 민간부문 위원들은 현재 잘 하고 있는 지역사회복지계획 심의 및 건의와 복지시책에 대한 건의 및 심의를 향후에도 활동에 치중할 것을 요구하고 있는 것으로 나타남



<그림 23> 대표협의체의 역할

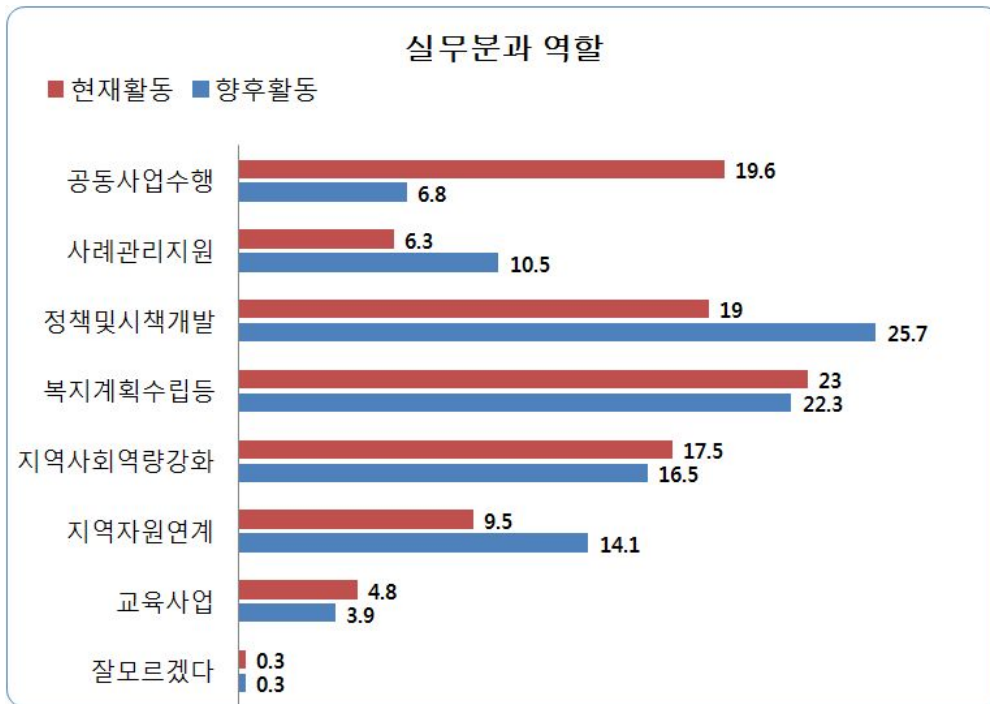
- 실무협의체의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야 할 활동에 대하여 나누어 살펴보았으며, 결과는 다음 <그림 24>와 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’에 대해서 ‘지역사회서비스 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의가’ 20.9%로 가장 많았고 그 다음은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 19.1% 순이었음. 이는 2011년 조사결과와도 순서가 같음
- ‘향후 우선적으로 노력해야 할 활동’에서도 ‘지역사회서비스의 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의’가 22.6%로 가장 많았으나 그 다음은 ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’ 19.1%이었음. 이러한 결과는 2010년 및 2011년 결과와 다른 것임. 즉 ‘실무분과에서 발의된 안건에 대한 논의’가 향후 우선적으로 노력해야 할 활동으로 두 번째로 많이 선택된 것임. 이는 실무분과의 활동들이 정책적으로 반영될 수 있도록 해야 한다는 것으로 이러한 가교 역할을 실무협의체에게 요구하고 있는 것임. 향후 노력해야 할 활동을 공공부문과 민간부문으로 나누어 살펴보아도 그 순서는 같았음

- 실무협의체의 향후 역할에 대해서는 공공부문과 민간부문 모두 지역에서 서비스 연계와 제공에 대한 협의 및 건의와 실무분과에서 발의된 안건을 정책으로 연결시키는 가교 역할로 기대하고 있었음



<그림 24> 실무협의체의 역할

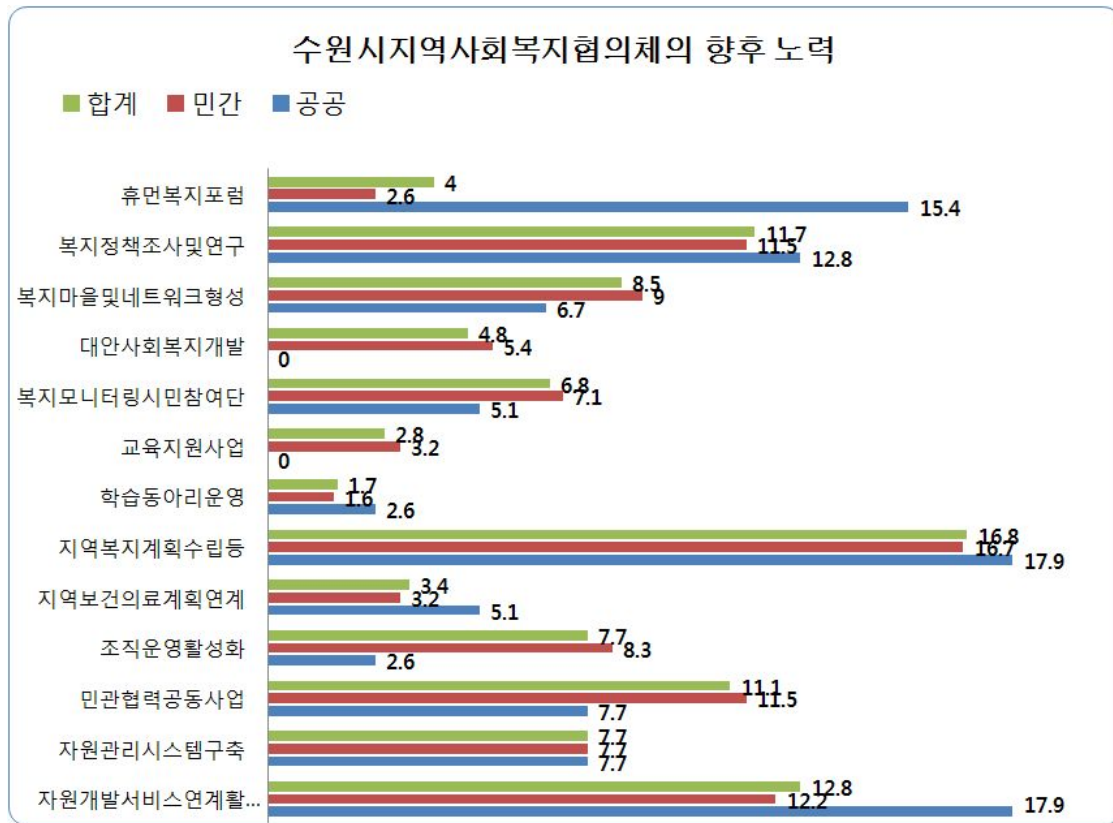
- 실무분과의 역할에 대하여 현재 가장 잘 하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력해야할 활동에 대하여 나누어 살펴보았고 그 결과는 다음 <그림 25>와 같음
- ‘현재 잘하고 있는 활동’은 ‘지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가’ 23.0%, ‘공동사업 수행’ 19.6% 순으로 응답하였음. 이는 2011년 조사결과와도 동일한 순서임
- 향후 우선적으로 노력해야할 활동은 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’ 25.7%, ‘지역사회 복지계획의 수립·모니터링·평가’ 22.3% 순으로 나타났음. 이와 같은 결과는 지난 2011년 ‘지역자원 연계’ 가장 높게 나왔던 것과는 다른 결과임. 이는 지역사회 현장에서 정책과 시책을 발굴해야할 필요성이 있다는 것을 말해주고 있음
- 향후 노력해야할 활동에 대해 공공부문과 민간부문에서 선호하는 순서가 조금 다르기는 하지만 종합적으로 ‘복지정책·시책 개발 및 건의’가 가장 높게 나온 것은 의미가 있음. 즉 지역사회 현장에서 복지 이슈를 발굴해서 이를 정책과 시책으로 개발 및 건의하는 역할이 필요한 데 이것을 복지현장에 직접적으로 주민들을 만나서 일하는 위원들이 많은 실무분과에서 담당해줄 것을 요구하고 있는 것임



<그림 25> 실무분과의 역할

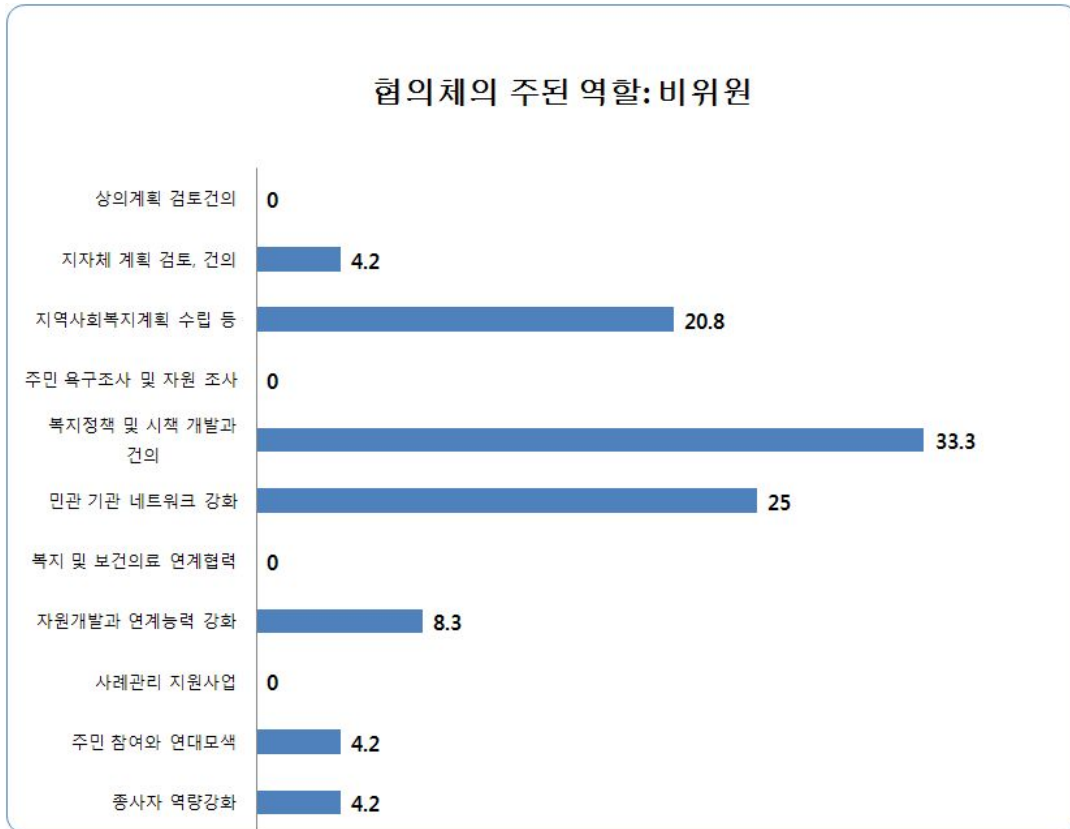
● 수원시지역사회복지협의회체의 향후 노력

- 위원들에게 협의회가 발전하기 위해 향후 노력해야 하는 부분에 대해 우선 순위로 2개를 선택하도록 하였으며 1순위에 2배의 가중치를 부여한 결과는 다음 <그림 26>와 같음
- 향후 노력해야할 부분은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 16.8%로 가장 많았으며 그 다음은 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’ 12.8% 순이었음
- 이를 나누어 살펴보면 공공부문은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’와 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’가 17.9%로 가장 많았으며 그 다음이 ‘복지정책 조사 및 연구’ 12.8%이었음. 민간부문은 ‘지역복지계획 수립 및 평가’가 16.7%로 가장 많았으며 ‘자원개발 및 서비스 연계 활성화’가 12.8% 순으로 응답했음



<그림 26> 수원시지역사회복지협의체의 향후 노력: 위원

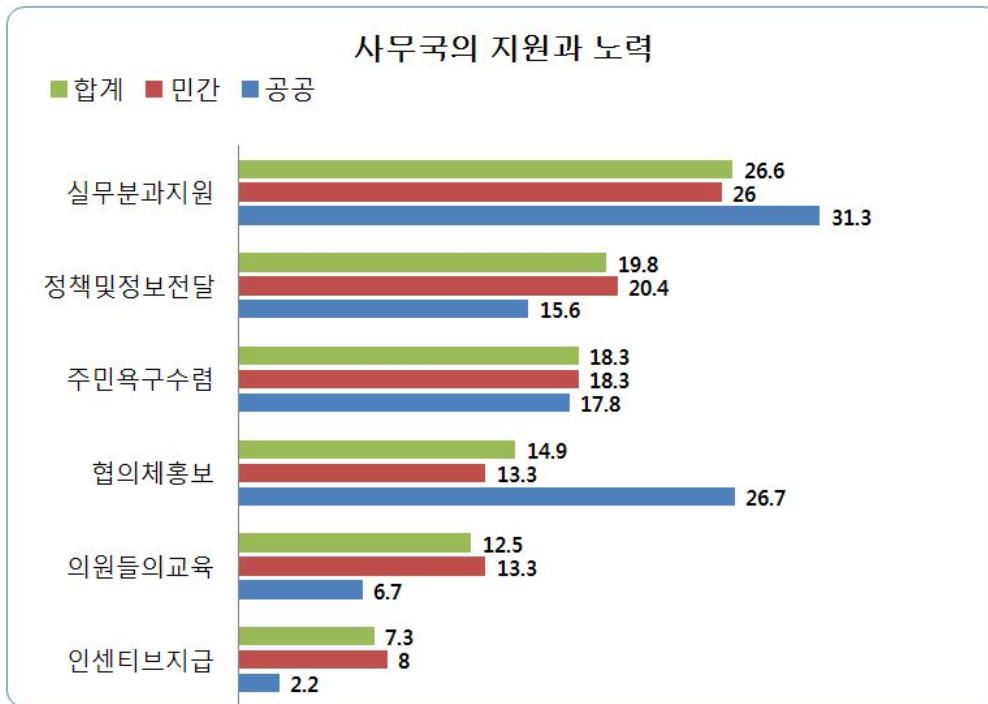
- 비위원들에게 협의체의 주된 역할에 대해 다중응답으로 물어보았으며 1순위에 2배의 가중치를 부여한 결과는 <그림 27>과 같음
- 협의체의 주된 역할로는 ‘사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의’가 33.3%로 가장 많았으며, 그 다음이 ‘민·관 기관들의 네트워크 강화’ 25.0% 순이었음. 지난 2012년에는 ‘지역사회 특성에 밀착한 지역사회복지계획 수립 및 모니터링 강화’가 35.4%로 가장 많이 응답하고 그 다음이 ‘사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의’ 27.1%이었던 것과는 다른 결과임
- 즉 비위원들은 협의체가 이제는 지역의 사회복지를 변화시킬 수 있는 정책과 시책을 개발하고 건의하는 역할을 더 열심히 하도록 요구하고 있다고 할 수 있음



<그림 27> 수원시지역사회복지협의체의 주된 역할: 비위원

● 사무국의 지원과 노력

- 지역사회복지협의체의 발전을 위해 사무국에서 노력해야 할 부분에 대해 위원들에게 우선 순위대로 2가지를 선택하도록 하였으며 1순위에 2배의 가중치를 부여하여 분석한 결과는 다음 <그림 28>와 같음
- 사무국의 지원과 노력으로 ‘실무분과의 활성화를 위한 지원’이 26.6%로 가장 많이 응답했으며, 그 다음은 ‘관련 정책 및 정보의 신속한 전달’ 19.8%, ‘지역주민의 의견 및 욕구 수렴 방법 개발과 확대’ 18.3% 순이었음
- 이를 나누어 살펴보면, 공공부문과 민간부문 모두 ‘실무분과의 활성화를 위한 지원’을 각각 31.3%, 26.0%로 가장 많이 응답하였음. 그 다음으로 공공부문은 ‘기과 및 주민들에게 협의체 활동에 대한 이해를 높이기 위한 홍보’ 26.7%이었으며, 민간부문은 ‘관련 정책 및 정보의 신속한 전달’ 20.4% 순으로 응답하였음
- 지난 2011년 조사에서도 사무국에서 지원하고 노력해야 하는 부분으로 ‘실무분과 활성화를 위한 지원’을 가장 많이 응답하였음. 이는 실무분과 위원들이 많이 응답하였기 때문이기도 하지만 협의체의 활동을 좀 더 발전적으로 할 수 있도록 실무분과 지원방안을 좀 더 구체적으로 수립하여야 할 필요가 있음



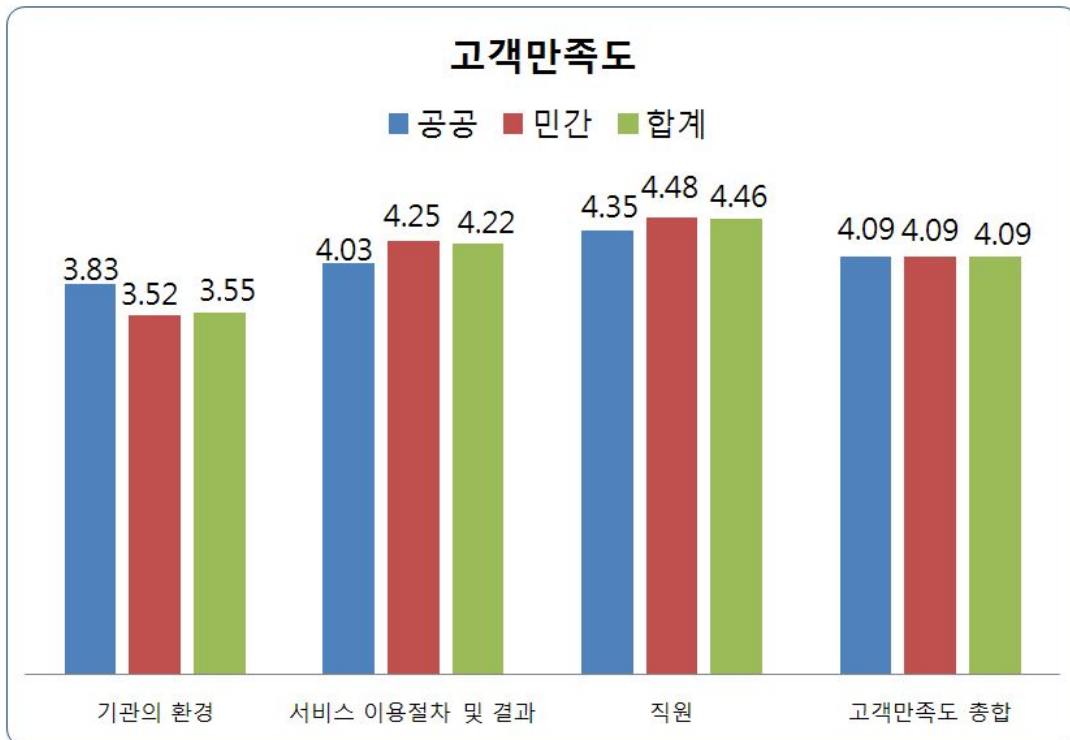
<그림 28> 사무국의 지원과 노력

4) 고객만족도

- 지난 2005년부터 수원시지역사회복지협의회 활동을 시작한 이래로 2007년과 2001년, 2011년에 위원들로부터 협의체 방향성에 대한 조사를 3회에 걸쳐 실시하였음. 그리고 사무국의 행정서비스를 제공하는 기관으로서 활동을 점검해보기 위해 고객만족도 조사를 지난 2011년에 실시하게 되었으며, 이와 연속선상에서 2012년 고객만족도 조사를 실시함. 이와 같은 조사는 사무국의 업무 개선과 서비스의 향상을 위한 사무국의 노력의 일환으로 매우 바람직하다고 생각됨. 본 조사 결과는 향후 사무국의 지원활동과 자리매김을 위한 자료로 사용될 것으로 기대됨
- 본 조사에서 ‘고객만족도’란 수원시지역사회복지협의회 사무국을 이용한 경험이 있는 협의체 위원들이 지각한 주관적 만족도를 의미함
- 협의체 위원들의 지역사회복지협의체의 고객만족도는 다음<그림 29>와 같음. 점수는 5점 만점에 4.09점으로 비교적 높은 만족수준을 보였음. 영역별로 살펴보면, 직원에 대한 만족도가 4.46점으로 가장 높았고, 그 다음이 서비스 이용 절차 및 결과 영역이 4.22점, 마지막으로 기관의 환경 영역이 3.55점으로 가장 낮았음. 이는 2011년 결과와도 같은 순서였음
- 기관의 환경 영역과 관련된 고객만족도가 다른 영역에 비해 낮았음. 이를 세부적으로 살펴보면 ‘사무국의 직원 수는 적지 않다’의 항목이 평균 2.22로 가장 낮음. 즉 활발

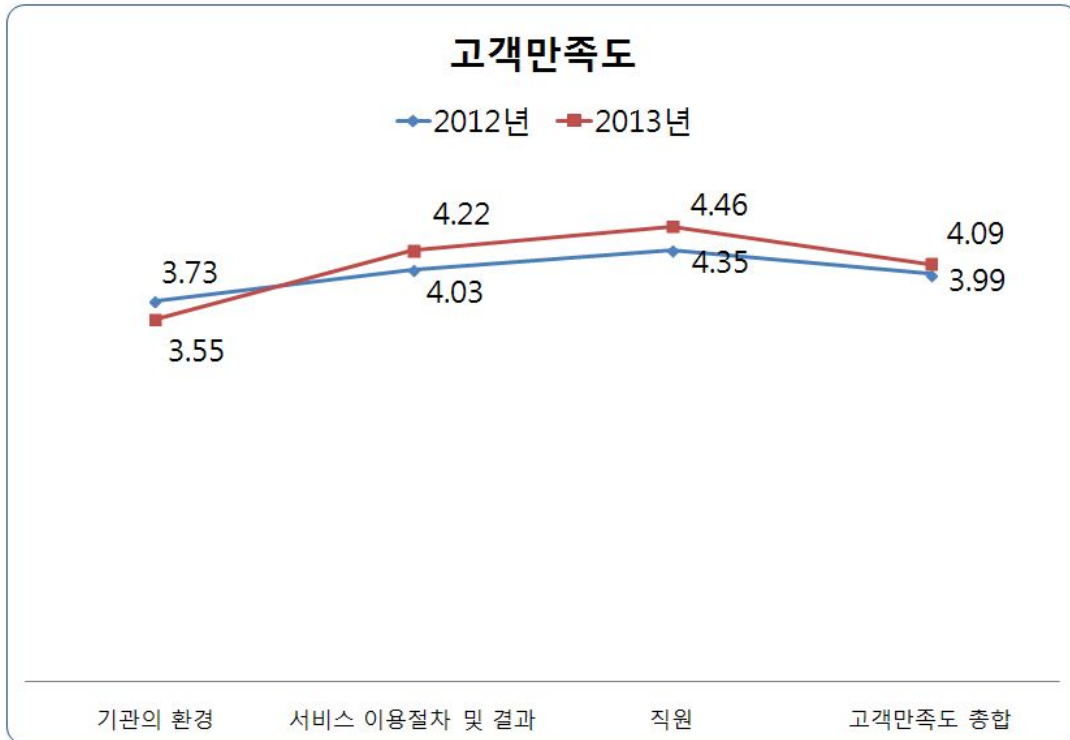
한 협의체 활동을 위해서 사무국의 지원이 필수적임에도 불구하고 이를 위한 직원의 수는 부족하다고 협의체 위원들이 생각하고 있었음. 따라서 향후 협의체 활동의 활성화를 위해서라도 사무국 직원 수의 확대를 고려해야할 필요가 있음. 또한 ‘사무국은 이용하기 편리한 위치에 있다’의 항목도 평균 3.52점으로 낮았음

- 서비스 이용 절차 및 결과 영역을 살펴보면, ‘사무국의 이용 절차가 까다롭지 않다’의 항목 점수가 평균 4.09점으로 가장 낮았음. 또한 ‘사무국을 이용한 것은 나에게 도움이 되었다’는 항목 점수도 평균 4.20점으로 상대적으로 낮았음. 이는 2011년 결과와도 마찬가지로 순서이며, 계속해서 협의체에 참여하는 인원이 변동되기 때문이라고 보여짐
- 서비스 이용 절차 및 결과 영역은 다른 영역에 비해 공공부분과 민간부분 위원들의 생각차이가 상대적으로 크게 나타나고 있음. 특히 ‘사무국이 이용 절차가 까다롭지 않다’에서 0.46점의 차이가, ‘사무국은 능숙하게 업무를 처리한다’도 0.30점의 차이가 났으며 둘 다 모두 통계적으로도 유의미했음. 공공부분은 비자발적 참여와 순환 업무로 협의체 활동을 시작한 지 얼마 되지 않은 위원들이 많음. 이들은 사무국 이용이 원활하지 않기에 이러한 결과가 나타난 것으로 생각됨. 따라서 공공부분의 신규 위원들이 사무국 이용을 편리하게 하고 이들이 협의체 활동을 활발하게 하는 데 도움을 주기 위해서라도 신규 위원들을 위한 협의체 활동 및 사무국 이용에 대한 교육 및 안내가 필요할 것으로 생각됨
- 직원 영역은 다른 영역에 비해 상대적으로 점수가 높은 것으로 나타나 사무국 직원들의 전문성과 역량에 대해서는 협의체 위원들이 높게 평가하고 있다는 것을 알 수 있었음. 다만 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’와 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’가 평균 4.35점으로 상대적으로 가장 낮았고 이는 2011년 조사결과에서도 비슷하였음



<그림 29> 고객만족도

- 고객만족도를 2011년과 비교해서 살펴보면, 기관의 환경 영역만 제외하고 각 영역의 고객만족도는 2011년 보다 2012년에 높아졌으며 고객만족도 총합 역시 높아졌음. 성과 역량에 대해서는 협의체 위원들이 높게 평가하고 있다는 것을 알 수 있었음
- 협의체 활동을 위한 사무국 직원의 수가 부족하다는 부분은 2011년과 2012년 모두 가장 낮은 고객만족도를 나타냈음. 협의체 활동 활성화를 위해서 사무국 직원을 충원하는 것이 필요하다고 보여짐. 한편 직원 영역의 점수가 상대적으로 높았지만 그 영역 중에서 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’와 ‘사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해준다’가 상대적으로 가장 낮았음. 이는 2011년 조사 결과와도 비슷하며 사무국과 위원들 간의 의사소통에 있어 개선할 부분을 마련해야 한다고 생각됨. 이는 특히 신규 활동 위원들과 관계에서 더 그러할 것으로 예상되기에 사무국 이용과 연결하여 신규 위원들과 사무국 간의 교류와 원활한 의사소통을 위한 방안 마련에 노력을 기울여야 할 것으로 생각됨



<그림 30> 고객만족도: 연도별 비교

2. 함 의

1) 수원시지역사회복지협의회 활동의 영향

○ 민·관 협치(governance) 활성화에 기여

- 연도별 위원들의 민·관 협치에 대한 인식은 거의 모든 문항에서 시간의 흐름에 따라 점수가 상승하고 있었음. 즉 정기적인 협의체 회의와 민관의 협력이 많아지고 협의하는 사업이 많아지면서 이러한 경험들의 결과로 위원들은 시간이 지날수록 민관협치가 잘 이루어진다고 인식하고 있는 것으로 생각됨
- 이는 또한 협의체 활동을 하면서 공공부문과 민간부문의 위원들이 지속적으로 상호 소통해온 노력의 결과로 공공부문과 민간부문의 위원들이 이를 긍정적으로 높게 인식하고 있었음. 다른 분야에 비해 민·관 협치와 관련된 문항들에 대해 위원들이 긍정적으로 인식하고 있었음
- 그러나 상대적으로 민·관이 협의하여 협의체에서 활동하는 방식은 잘 이루어지고 있으나 민에서 제시한 의견이 관의 정책 수행 시 반영되어지는 활동과 협의한 내용을 정책이나 시책으로 건의하고 반영하는 활동은 부족한 것으로 인식되고 있었음
- 지난 2010년, 2011년 조사결과에서도 지속적으로 나타나고 있듯이 민·관의 의사소통에 있어 민간부분 위원들은 여전히 의사소통이 수평적으로 이루어지지 않고 있고 공

공의 정보전달이 잘 이루어지 않는다고 인식하고 있었음. 매번 조사 때 마다 드러나는 문제로 이제는 이와 관련하여 종합적으로 의사소통 방법을 진단하고 이에 대한 해결책을 제시할 필요가 있음

○ 민·관 협력 강화를 통한 자원 개발과 연계 촉진

- 2011년 협의체에서는 미션과 비전을 선포하였음. 이러한 미션과 비전은 2012년 실무 분과로부터 도출된 내용들과 협의체 위원들의 적극적인 참여로 만들어진 것임
- 이에 2011년 협의체에서는 미션과 비전에 맞춰 4개의 전략방향(관점)을 정하고 이에 따라 20개의 활동을 수행하였음. ‘수원복지공동체 구축’, ‘시민참여형 복지확산’, ‘통합적 민관협력 강화’, ‘소통의 나눔문화 조성’의 4개 전략방향 중 ‘통합적 민관협력 강화’ 관점의 사업들이 전반적으로 만족도가 높았음. 즉 협의체 활동을 통해 민과 관이 함께 활동하는 사업이 많아지고 의사소통의 기회가 많아지면서 민·관 협력이 강화됨. 이러한 결과로 위원들은 협의체 활동을 통해 복지자원을 잘 개발하고 기관간의 연계가 촉진된 것으로 보여짐
- 협의체의 기능·구성·운영에 대한 인식 중 ‘네트워크 및 자원 연계에 대한 인식’ 부분은 2010년, 2011년, 2012년 시간이 지날수록 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이를 통해서도 민·관 협력 강화를 통한 자원 개발과 연계가 촉진되고 있음을 알 수 있음
- 반면에 ‘시민참여형 복지확산’ 관점의 활동들이 상대적으로 만족도가 낮았음. 이 관점의 사업들에는 ‘사회복지 모니터링 시민참여단 운영’, ‘교육지원 사업’, ‘학습동아리 운영’ 등의 시민들이 직접 참여하는 활동들이 있었음. 이러한 활동들은 시민들의 참여와 역량을 강화하려는 것으로 여전히 시민들이 직접적으로 참여하는 활동들은 미진한 것으로 보여 향후 이러한 활동의 활성화를 위한 노력이 요구됨

○ 지역사회복지계획 관련 활동 정착

- 협의체가 수원에서 구성된 후 가장 오랫동안 지속해오고 있는 활동이 바로 지역사회복지계획 수립과 이를 모니터링하는 활동임. 그래서 지역사회복지계획과 관련된 사업은 이해와 만족도가 높음. 또한 협의체 위원이나 비위원들이 모두 이에 대한 활동을 향후 가장 노력해야 하는 활동으로 선택하였음
- 이와 같이 지역사회복지계획 관련 활동은 협의체 활동 속에서 정착되었다고 볼 수 있음. 이렇듯이 협의체의 활동을 정착시키기 위해서는 많은 시간과 노력이 소요됨. 따라서 장기적인 안목을 가지고 다른 협의체 활동들도 지속적으로 모니터링 하고 지원하면서 정착시켜야 할 것임

- 한편 지역사회복지계획 수립 및 모니터링 과정에서 지역주민들의 욕구를 직접적으로 반영하고 이들을 참여시키는 방안들에 대해서 부족한 점이 있음. 이에 2015년부터 시작되는 제3기 지역사회복지계획 수립 시 주민 욕구 대변과 참여를 촉진할 수 있는 방안을 마련하여야 함

2) 수원시지역사회복지협의회체의 활동 방향성

○ 미션과 비전에 따른 활동 숙지

- 지난 2011년 협의체는 협의체의 미션과 비전을 수립하기 위하여 협의체 위원들을 대상으로 교육과 워크숍 등을 진행하였고 이러한 결과로 2012년 미션과 비전을 선포하였음. 그리고 2012년 활동은 이러한 미션과 비전에 따라 전략방향을 세우고 활동과제를 계획하여 진행하였음
- 그러나 협의체 위원들의 변동으로 인해 위원들이 미션과 비전에 대해 충분히 숙지하지 못하였고 이에 따라 2012년 활동에 대한 이해도가 떨어지는 모습을 보이고 있음. 그로 인해 자신이 참여하는 활동에 대한 만족도는 높은 반면에 참여하지 않은 활동에 대해서는 만족도가 떨어지거나 모르는 경우가 많았음
- 협의체 위원들의 활동과 생각을 공유하여 수립한 미션과 비전이므로 이를 지속적으로 위원들에게 인식시키고 미션과 비전에 따른 활동에 대해 이해시키는 것은 매우 필요함. 따라서 미션과 비전에 따른 활동들의 의미를 위원들에게 이해시키고 숙지하도록 돕는 작업들이 지속적으로 이루어져야 함

○ 정책 제안과 실현을 위한 기능 강화

- 그동안 협의체 활동의 결과로 민·관 협력과 자원연계가 수월하게 이루어지고 있고 민·관 협치의 기능도 잘 이루어지고 있다고 협의체 위원들은 응답하고 있었음. 그러나 진정한 민·관 협치는 궁극적으로 지역주민의 삶의 질 향상을 위하여 지역사회의 사회구조와 제도를 변화시킬 수 있어야 함. 사회구조와 제도의 변화는 정책 제안과 그 정책의 실현을 통해 가능함
- 이런 의미에서 본다면 현재 협의체는 지역주민의 목소리를 담은 정책 제안의 기능을 하고 있지 못함. 본 조사에서도 나타나듯이 실무분과의 향후 역할로 ‘복지정책·시책의 개발 및 건의’를 가장 많이 요청하고 있었음. 이것은 지역주민들과 복지현장에서 가장 많이 만나서 일하고 있는 실무분과 위원들이 복지 이슈를 발굴해서 정책과 시책으로 연결해주기를 원하고 있다고 볼 수 있음
- 지역사회 현장의 이슈를 실제 정책과 시책으로 제안하고 이를 실현시키기는 과정에 대한 경험이 협의체 위원들에게는 부족함. 그래서 필요성은 인정하고 있으나 이에 대

한 방법을 알지 못하기 있기에 이것이 가능하도록 해야 함. 예를 들면 각 실무분과별로 한 가지의 이슈를 발굴해서 수원시에 정책(조례 제정 등)으로 제안하는 사업을 진행하도록 함

○ 수원시를 넘어선 협력과 연대 모색

- 지역의 문제에 따라 수원시 내부적으로 해결할 수 있는 것과 수원시를 넘어선 제도적 변화를 요구하는 사안들이 있음. 그러므로 필요시 다른 지역의 협의체와 시민사회 단체들과의 협력과 연대를 통해 문제를 해결해야 할 것임. 이러한 결과로 경기도, 더 나아가 중앙정부의 정책이 변화될 수 있도록 해야 함
- 그동안 협의체 활동으로 수원시 내부적으로 민관협력과 자원 동원 능력이 많이 활성화되었기에 이제는 그러한 역량을 다른 지역사회와 함께 나누어야 할 시기가 되었다고 생각됨. 초기에는 성남시와 부천시 등 활발한 활동이 이루어지고 있는 협의체들과 협력하여 같은 사업을 진행하는 방식으로 시작해야 할 수 있을 것임. 또한 다른 지역의 협의체에서 진행하고 있는 사업에 어려움이 생기면 이를 지지하고 격려하고 같이 연대할 수 있는 방안을 모색하여 지원하여야 할 필요가 있음

3) 협의체 활성화를 위한 사무국 노력

○ 민·관 의사소통 방식 지원 필요

- 고객만족도 서비스 이용 절차 및 결과 영역을 살펴보면, 사무국 이용 절차와 이용 도움에 대한 항목 점수가 상대적으로 낮았음. 특히 공공부문 위원들의 만족도가 낮았는데, 이는 잦은 인사이동으로 협의체 활동이 낯설고 비자발적으로 참여하기에 이러한 결과가 나온 것으로 생각됨. 신규위원들을 위한 협의체 활동 및 사무국 이용에 대한 교육 및 안내가 필요하며 특히 공공부문 의원들에게 더 많은 관심과 지원이 필요함
- 또한 협의체 활동에 대해서 위원들도 잘 모르고 있는 활동들이 많았음. 이는 협의체 내에서도 활동에 대한 홍보가 잘 이루어지지 않고 있다는 것을 나타내는 것임. 이것은 또한 민·관의 의사소통이 원활하게 이루어지지 않고 있음으로 인해 나타나는 또 다른 결과라고 볼 수 있음. 따라서 사무국에서는 협의체 사업에 대해 위원들이 공유하고 협력할 수 있는 방안에 좀 더 많은 노력을 기울여야 할 필요가 있음

○ 위원들의 욕구 파악과 협의 과정 점검 필요

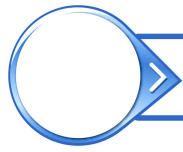
- 협의체의 공공부문과 민간부문 위원들의 생각차이가 많이 나타나고 있음. 공공부문 위원들은 협의체 활동이 자신에게 도움이 되는 정도에 있어 상대적으로 민간부문 위원들보다 낮게 인식하고 있었으며 인식의 차이도 다른 질문에 비해 가장 크게 나타

났음. 이는 공공부문의 위원들의 경우 자발적 동기보다는 의무적으로 참여하면서 협의체에 대한 이해 및 필요성에 대한 인식이 적은 상태에서 참여하게 된 것과는 관련이 있다고 보여짐. 향후 공공부문의 위원들이 협의체 활동에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안도 모색할 필요가 있음. 따라서 좀 더 세심하게 위원들의 욕구를 파악하고 충족시켜줄 수 있어야 협의체 활동에 위원들이 좀 더 적극적으로 참여할 수 있을 것임

- 한편 위원들이 다양한 욕구와 의견을 지니고 있는 것은 당연하고 긍정적인 모습이기도 함. 다만 서로 다른 욕구나 의견을 협의해가는 과정이 공정하고 투명한지에 대해 다시한번 점검할 필요가 있음. 그 과정이 잘 못되었다고 느낀다면 향후 협의체 활동에 정당성을 부여하기 어려울 것이라고 생각됨

○ 사무국 운영에 대한 총체적 점검 필요

- 매년 협의체 활동의 양이 늘어나고 있으며 이에 따른 사무국 지원의 업무도 늘어나고 있음. 이에 따라 한 직원이 담당하고 지원해야 할 사업의 양도 늘어나고 있는 실정임. 이로 인해 위원들의 고객만족도 조사에서도 직원의 수에 대한 만족도가 낮았음. 즉 직원 수가 충분하지 못하다고 생각하고 있었음. 따라서 향후 협의체 활동을 원활히 지원하기 위해서 사무국의 전반적인 사업을 점검하고 이에 따른 역할 분장을 조정할 필요가 있으며 필요한 인원은 충원하여야 함.
- 위원들이 2010년, 2011년의 조사결과와 마찬가지로 본 연구조사에서도 ‘실무분과의 활성화를 위한 지원’이 가장 필요하다고 하고 있었고 그 다음은 ‘지역사회의 정보 및 정책의 신속한 전달’이었음. 향후 사무국에서는 이러한 방안들을 좀 더 구체적으로 마련하기 위해 실무분과 위원들과 협의하고 지역사회 정보와 정책을 신속하게 전달하기 위한 노력을 더욱 기울여야 할 것으로 생각됨



참 고 문 헌

- 보건복지가족부(2010). 지역사회복지협의체 운영지침
- 류시혁(2008). 로컬 거버넌스의 구조적 특성과 지역사회복지사업 성과간의 관계 연구. 서울
시립대학교 경영대학원 석사학위 논문
- 수원시(2009). 지역사회복지협의체의 이해
- 수원시·수원시지역사회복지협의체(2008). 수원시지역사회복지협의체 운영실태조사 연구보고서
- 수원시지역사회복지협의체(2011). 2010년 수원시지역사회복지협의체 자체평가 보고서
_____ (2012). 2012년 수원시지역사회복지협의체 자체평가 보고서
_____ (2012). 2013년 수원시지역사회복지협의체 자체평가 보고서
- 안혜영(2010). 지역사회복지협의체 활성화에 미치는 영향 요인에 관한 연구. 사회과학연구
제26집 제2호. pp. 319-346
- 이용돈(2010). 지역사회복지거버넌스의 효과성과 그 영향요인에 관한연구: 지역사회복지협
의체의 공공·민간부문종사자의 인식비교를 중심으로. 중앙대학교 행정학과 박사학위
논문
- 이진관(2000). 노인종합복지관 이용자 만족도 조사연구: 서울특별시를 중심으로, 성공회대
학교 시민사회복지대학원 석사학위논문
- 이환범·이수창·임중한(2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인
분석, 한국행정학보 제39권 제3호
- 정영희(2008). 노인복지서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구: 충청북도 사회복지
관을 중심으로. 청주대학교 박사학위논문
- 정진경(2009). 공적사회복지서비스 행정기관 고객만족도에 관한 연구: 동 주민자치센터 이
용자 중심. 한국공공관리학보 제23권 제3호. pp. 1-22
- 조민호(2010). 지역사회복지협의체 민간네트워크 활성화방안: 협의체 위원의 인식을 중심
으로. 인하대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 최종혁(2005). 지역사회복지협의체 구성의 과제와 전망. 수원시지역사회복지협의체 세미나
자료집. pp. 4-31
- 홍선미(2007). 지역사회복지협의체 모니터링 결과보고서. 푸른경기21실천협의회 세미나 자
료집. pp. 11-46

부록 : 설문지**수원시지역사회복지협의회 설문지(위원용)**

여러분, 안녕하십니까?

그동안 수원시지역사회복지협의회에 보내주신 관심과 참여에 깊이 감사드립니다.

수원시지역사회복지협의회의 운영활성화를 위해 아래와 같이 귀하의 소중한 의견을 듣고자 합니다.

본 설문은 수원시지역사회복지협의회 현황을 파악하고 이를 통해 협의체의 구성과 운영에 관한 전반적인 운영상황을 진단하고, 이를 기초로 수원시지역사회복지협의체의 향후 발전방향에 기초를 마련하기 위해 준비되었습니다.

귀하의 답변은 수원시지역사회복지협의회 실태를 진단하여 이의 개선 및 활성화 방안을 마련하는데 기여하고 궁극적으로 민·관의 협력을 통한 지역사회복지의 활성화에 기여한다는 측면에서 매우 귀중한 자료가 되오니, 모든 질문에 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

응답하신 설문지는 수집된 다른 설문지들과 함께 통계 목적으로만 사용되며, 비밀은 철저히 보장됨을 약속드립니다.

2012년 12월

수원시지역사회복지협의회 공동위원장

☎ 연락처: 031)898-9851~4 수원시지역사회복지협의회

I. 다음은 2012년 협의체 활동에 대한 질문입니다.

1. 다음은 2012년 협의체 활동들입니다. 활동에 대한 점수를 1점(매우 잘하지 못했다)부터 5점(매우 잘했다)까지 각각 표시해 주십시오. 활동내용을 몰라서 점수를 주기 곤란하다고 생각되면 '모른다'로 표시해 주십시오.

관점	전략과제	사업명	사업내용	1점	2점	3점	4점	5점	모른다
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	1.휴먼복지포럼	-수원복지지표 의의 및 활용 방안, 사회복지사업법 개정 에 따른 지역복지의 과제, 휴먼복지수원 인권도시 어떻게 가능한가 등 총 5회 개최						
		2.복지정책 조사 및 연구	-민관산 전략개발사업 성과 연구, 저소득층 주거안정을 위한 주거복지정책 연구, 수원복지지표 세부기준 연구, 인권조례연구 등 4개 연구						
	대안적 수원복지공동체 개발	3.복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	-보건복지연계형 마을만들기 시범사업(건강한 솔대마을 만들기) -복지건강 마을 네트워크						
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	4.사회복지 모니터링 시민참여단 운영	-수원은 행복충전소:사회복지모니터링 시민참여단(동주민복지협의체) 구성						
	지역사회 복지역량 강화	5.교육지원사업 (welfare designer academy)	-실무분과 예산교육, 모금전문가교육, 마음먹음대로 교육, 성찰하고 상상하고 복지하고 등						
		6.학습동아리운영	-2개 학습동아리 운영 가온누리, 함께가자우리가 길을						
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	7.지역복지계획 수립 및 평가	-2011년 총괄평가 -2012년도 변경, 과정평가 -2013년 계획 수립 -복지계획 공무원 교육						
	조직 강화 및 네트워크 활성화	8.조직운영 활성화	-대표,실무,분과 회의						
		9.전체 워크숍	-민관협력 갈등해소 삼다수						
		10.결과보고대회	-굿친소 페스티벌						

관점	전략과제	사업명	사업내용	1점	2점	3점	4점	5점	모른다
		11.대표,실무 워크숍	-복지와 마을이 만났을때						
		12.홍보사업	-홈페이지운영, 뉴스레터 요절복통, 협의체 수첩						
		13.실무분과 민관협력 공동사업	-노인문화축제, 사회적경제 활성화를 위한 포럼 및 한마당, 천사의날 거버넌스연구, 수원시 장애인식조사, 튼튼쭉쭉건강교실, 수원시 평생학습한마당 등 12개분과 사업						
		14.복지선진지 벤치마킹	-협의체 위원 16명 참여 홍콩 4개 기관 방문						
소통	자원관리 시스템 구축	15.자원관리 시스템 구축	-온·오프라인 시스템개발 논의 -천사의날 연합 추진						
		16.복지자원 관리 및 조정	-수원중앙침례교회 소규모기관 지원, 대한복지포럼 백미지원, 아주대학병원 김장 지원 등 -나눔기관 간담회						
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	17.민관산 연계 지역아동센터 전략개발사업	-삼성전자, 수지연, 수원시, 협의체 연계사업 -악기,과학,체육프로그램 지원, 어린이날행사, 합창제, 꿈쟁이오케스트라 등						
		18.소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	-이마트 연계사업, 월별 테마지원 -저소득가정 백미지원, 주거환경개선, 장애아동 일일나들이 지원 등						
		19.무료이사지원 서비스	-엘로우캡이사서비스연계						
		20.저소득청소년 교복지원사업	-삼성전자, 로타리클럽 등 저소득청소년 교복지원						

2. 위의 활동 중 가장 잘 했다고 생각되는 활동을 우선 순위대로 2개만 골라서 번호를 적어 주십시오.

(1순위 _____ 2순위 _____)

II. 아래 내용은 지역사회복지협의체의 기능·구성·운영에 관련한 질문입니다.

1. 다음은 협의체(실무분과 포함) 운영에 있어서 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견을 제시해 주십시오.

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1-1	민-관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다.					
1-2	공공부문에서 민간부분에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.					
1-3	민간부문에서 공공부분에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.					
1-4	협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다.					
1-5	나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 의사발언에 적극적으로 참여하고 있다					

2. 다음은 협의체(실무분과 포함)의 활동에 있어서 민관협치(governance)에 대한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견을 제시해 주십시오.

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
2-1	협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다					
2-2	민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다					
2-3	지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다					
2-4	협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다					
2-5	협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다					

3. 다음은 협의체(실무분과 포함)의 네트워크 및 자원연계에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견을 제시해 주십시오.

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	협의체는 지역사회의 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다					
3-2	협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다					
3-3	협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다					
3-4	협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다					
3-5	나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다					

4. 다음은 지역사회복지계획에 대한 귀하의 인식에 관한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
4-1	협의체(실무분과 포함) 위원들은 지역사회복지계획의 수립에 대한 세부내용을 알고 있다.					
4-2	협의체 위원들은 지역사회 문제 및 지역주민의 욕구에 대하여 알고 있다.					
4-3	협의체 위원들은 우리 지역의 복지자원을 알고 있다.					
4-4	협의체 위원들은 보건·복지·고용·주거·고용 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다.					
4-5	나는 지역사회복지계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다					

5. 다음은 협의체(실무분과 포함)의 구조에 관한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
5-1	현재 구성된 각 협의체 위원은 다양한 분야별 주체들로 구성되어 있다.					
5-2	현재 구성된 각 협의체 위원들은 관련 분야의 전문성을 가진 전문가로 구성되어 있다					
5-3	구성원은 민주적인 절차와 방법에 의해 다양한 분야의 의견수렴을 거쳐 구성되었다.					
5-4	수평적 협력을 위해 대표 및 실무협의체, 실무분과와 지방자치단체간의 공식적·비공식적인 의사소통 경로가 마련되어 있다.					
5-5	협의체의 위원들은 자기가 속한 기관이나 단체의 이익보다 지역 주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다					

6. 다음은 지역사회복지협의체 활동 만족도에 대한 문항입니다. 각 문항에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
6-1	나는 대표협의체의 활동에 대해 만족한다					
6-2	나는 실무협의체의 활동에 대해 만족한다					
6-3	나는 실무분과의 활동에 대해 만족한다					
6-4	나는 전반적으로 지역사회복지협의체의 활동에 만족한다					
6-5	협의체 활동은 나에게 도움을 주었다					

7. 다음은 각 주체별 역할에 대한 내용입니다. 주체별 역할에 대하여 현재 가장 잘하고 있는 활동과 향후 우선적으로 노력할 부분에 무엇이라고 생각하십니까?

우선 순위대로 2개만 선택해 주십시오.

주체별	역할	현재 활동	향후 활동
대표협의체	① 지역사회복지계획의 심의 및 건의 ② 지역사회 복지시책에 대한 심의 및 건의 ③ 사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계·협력 ④ 지역의 복지문제에 대한 협의 및 건의 ⑤ 지역사회 자원개발 및 관련 협의 ⑥ 복지정책에 대한 모니터링 ⑦ 잘 모르겠다	1순위__ 2순위__	1순위__ 2순위__
실무협의체	① 공동사업개발 및 건의 ② 지역사회서비스 제공 및 연계 협력에 관한 협의 및 건의 ③ 지역사회복지계획의 수립·모니터링·평가 ④ 대표협의체 심의(건의) 안건 사전검토 ⑤ 실무분과에서 발의된 시책 및 정책에 대한 논의 ⑥ 실무분과 간 역할조정 및 협력 도모 ⑦ 지역사회 자원개발 관련 협의 및 건의 ⑧ 잘 모르겠다	1순위__ 2순위__	1순위__ 2순위__
실무분과	① 공동사업의 수행 ② 사례관리 지원사업 ③ 복지정책·시책 개발 및 건의 ④ 지역사회복지 계획의 수립·모니터링·평가 ⑤ 지역사회 역량 강화 및 서비스 연계, 조정 ⑥ 지역자원 연계사업 ⑦ 교육사업 ⑧ 잘 모르겠다	1순위__ 2순위__	1순위__ 2순위__

8. 다음은 지역사회복지협의회 사무국 활동에 대한 고객만족도를 알아보기 위한 내용입니다.
 각 문항에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

(1~5번: 기관 환경, 6~10번: 사무국 업무 시스템, 11~15: 직원)

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
8-1	사무국은 이용하기 편리한 위치에 있다					
8-2	사무국 사무실은 청결하고 깨끗하다					
8-3	사무국에는 지역사회복지협의회 및 사회복지에 관한 정보가 잘 구비되어 있다					
8-4	사무국에는 편의시설이 잘 구비되어 있다					
8-5	사무국은 이용 절차가 까다롭지 않다					
8-6	사무국은 공정하게 업무를 처리한다					
8-7	사무국은 능숙하게 업무를 처리한다					
8-8	사무국으로부터 업무처리 및 관련 정보에 관한 필요한 도움을 제공 받았다					
8-9	사무국을 이용한 것은 나에게 도움이 되었다					
8-10	사무국 직원은 나의 요구와 질문에 신속하게 대응한다					
8-11	나는 사무국 직원의 업무처리 능력과 내용을 신뢰한다					
8-12	사무국 직원은 친절하다					
8-13	사무국 직원은 전문적인 지식과 능력을 갖추고 있다					
8-14	사무국 직원은 나의 불만사항을 신속하게 처리해 준다					
8-15	사무국의 직원 수는 적지 않다	매우 적다	적은 편이다	적정 하다	많은 편이다	매우 많다

9. 지역사회복지협의회가 더욱 발전적으로 활동하기 위해 노력해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까? 우선 순위대로 2개만 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ 2순위 _____)

관점	전략과제	실천사업
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	1. 휴먼복지포럼
		2. 복지정책 조사 및 연구
	대안적 수원복지공동체 개발	3. 복지마을만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성
		4. 대안사회복지개발
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	5. 사회복지모니터링 시민참여단 운영
	지역사회 복지역량 강화	6. 교육지원사업
		7. 학습동아리운영
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	8. 지역사회복지계획 수립 및 평가
		9. 지역보건의료계획 연계
	조직 강화 및 네트워크 활성화	10. 조직운영 활성화(회의, 워크숍 등)
		11. 민관협력 공동사업
소통	자원관리 시스템 구축	12. 자원관리 시스템 구축
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	13. 자원개발 및 서비스 연계 활성화

10. 지역사회복지협의회체의 활발한 활동을 위해 사무국에서 지원하고 노력해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까? 우선 순위대로 2개만 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ 2순위 _____)

- ① 실무분과의 활성화를 위한 지원
- ② 관련 정책 및 정보의 신속한 전달
- ③ 지역주민의 의견 및 욕구 수렴 방법 개발 및 확대
- ④ 기관 및 주민들에게 협의체 활동에 대한 이해를 높이기 위한 홍보
- ⑤ 협의체 위원들의 능력 강화를 위한 교육
- ⑥ 위원들의 활동을 지원하는 incentive(수당, 표창, 연수지원 등)
- ⑦ 기타 (_____)

Ⅲ. 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

___ ① 남 ___ ② 여

2. 귀하의 연령을 기재하여 주시기 바랍니다.

만 _____세

3. 수원시와 관련된 일을 하신 지는 얼마나 되셨습니까?

3-1. 수원시 거주 _____ 년

3-2. 수원시에서 활동(직업 등) _____ 년

4. 귀하의 현재 활동분야는 어디입니까?

(실무분과에도 속하지만 실무협의체 위원인 경우는 실무협의체로 선택하십시오)

___ ① 대표협의체 ___ ② 실무협의체 ___ ③ 실무분과

5. 귀하는 어느 실무분과 소속입니까(또는 소속이였습니까)?

___ ① 영유아 ___ ② 아동 ___ ③ 청소년 ___ ④ 여성·가족

___ ⑤ 노인 ___ ⑥ 장애인 ___ ⑦ 지역 ___ ⑧ 자활·고용·주거

___ ⑨ 보건의료 ___ ⑩ 사회공헌 ___ ⑪ 교육 ___ ⑫ 통합서비스

___ ⑬ 해당없음(대표협의체만 활동)

6. 귀하가 협의체에 참여하여 활동한 기간은 어느 정도 되십니까?

_____ 년 _____개월

7. 귀하가 지역사회복지협의회에 참여한 이유는 무엇입니까?

(1순위 _____ 2순위 _____)

___ ① 지역사회복지에 관한 심의 및 결정을 하고 싶어서

___ ② 지역사회복지에 현안 및 정보를 알고 싶어서

___ ③ 다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서

- ___ ④ 지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서
- ___ ⑤ 의무적으로(기관에서 참여 권유, 불참 시 불이익이 올까봐)
- ___ ⑥ 기타()

8. 귀하의 근무처는 어디입니까?

- ___ ① 사회복지시설(생활시설)
- ___ ② 사회복지기관(이용시설: 복지관, 지역자활센터, 어린이집, 노인요양기관, 장애인직업재활센터 등)
- ___ ③ 보건 및 사회복지 관련 협회 및 단체(사회복지협의회, 부모회 등)
- ___ ④ 공단 및 일반회사(건강보험공단, 삼성사회봉사단 등)
- ___ ⑤ 교육기관 및 학교
- ___ ⑥ 시민사회단체(예: YMCA, YWCA, 경실련, 여성회 등)
- ___ ⑦ 공무원(시청, 구청, 자치센터, 보건소 등)
- ___ ⑧ 보건의료기관(병원, 정신건강센터 등)
- ___ ⑨ 기타()

9. 귀하의 직위는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| ___ ① 시설(기관)의 장 | ___ ② 중간관리자(부장, 과장, 팀장 등) |
| ___ ③ 실무자 | ___ ④ 기타() |

10. 앞서 다루지 않은 지역사회복지협의체 활성화를 위한 발전적 제언을 해 주시기 바랍니다.

☞ 장시간 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. 사랑합니다! ☞

수원시지역사회복지협의회 설문지(기관용)

여러분, 안녕하십니까?

그동안 수원시지역사회복지협의회에 보내주신 관심과 참여에 깊이 감사드립니다.

수원시지역사회복지협의회 운영활성화를 위해 아래와 같이 귀하의 소중한 의견을 듣고자 합니다.

본 설문은 수원시지역사회복지협의회 현황을 파악하고 이를 통해 협의체의 구성과 운영에 관한 전반적인 운영상황을 진단하고, 이를 기초로 수원시지역사회복지협의회 향후 발전방향에 기초를 마련하기 위해 준비되었습니다.

귀하의 답변은 수원시지역사회복지협의회 실태를 진단하여 이의 개선 및 활성화 방안을 마련하는데 기여하고 궁극적으로 민·관의 협력을 통한 지역사회복지의 활성화에 기여한다는 측면에서 매우 귀중한 자료가 되오니, 모든 질문에 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

응답하신 설문지는 수집된 다른 설문지들과 함께 통계 목적으로만 사용되며, 비밀은 철저히 보장됨을 약속드립니다.

2012년 12월

수원시지역사회복지협의회 공동위원장

☎ 연락처: 031)989-9851~4 수원시지역사회복지협의회

I. 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

___ ① 남 ___ ② 여

2. 귀하의 연령을 기재하여 주시기 바랍니다.

만 _____세

3. 수원시와 관련된 일을 하신 지는 얼마나 되셨습니까?

3-1. 수원시 거주 _____ 년

3-2. 수원시에서 활동(직업 등) _____ 년

4. 귀하의 근무처는 어디입니까?

___ ① 사회복지시설(생활시설)

___ ② 사회복지기관(이용시설: 복지관, 지역자활센터, 어린이집, 노인요양기관, 장애인직업재활센터 등)

___ ③ 보건 및 사회복지 관련 협회 및 단체(사회복지협의회, 부모회 등)

___ ④ 공단 및 일반회사(건강보험공단, 삼성사회봉사단 등)

___ ⑤ 교육기관 및 학교

___ ⑥ 시민사회단체(예: YMCA, YWCA, 경실련, 여성회 등)

___ ⑦ 공무원(시청, 구청, 자치센터, 보건소 등)

___ ⑧ 보건의료기관(병원, 정신건강센터 등)

___ ⑨ 기타()

5. 귀하의 직위는 다음 중 어디에 해당됩니까?

___ ① 시설(기관)의 장 _____ ② 중간관리자(부장, 과장, 팀장 등)

___ ③ 실무자 _____ ④ 기타()

Ⅱ. 아래 내용은 지역사회복지협의체(협의체)의 활동과 관련한 질문입니다.

1. 협의체에 대해서는 어떻게 알게 되었습니까? 주된 이유 하나만 선택하여 주십시오.

()

- ① 본인이 과거 협의체 위원이었다
- ② 소속된 기관 또는 본인이 협의체와 관련된 사업을 하였다
- ③ 소속 기관 직원이 협의체 활동을 하였다
- ④ 협의체의 홍보를 통해 알았다
- ⑤ 직원 또는 지인을 통해 협의체에 대해 들었다
- ⑥ 본인 스스로 정보를 얻었다(정책 변화 등에 대한 정보를 통해)
- ⑦ 기타()
- ⑧ 잘 모르겠다

2. 다음은 운영지침에 제시된 일반적인 협의체 기능과 역할입니다. 지역사회복지협의체의 주된 기능과 역할은 무엇이라고 생각하는지 우선 순위대로 2개만 선택하여 주십시오.

(1순위 2순위)

협의체 기능	주요 내용
협의적 의사결정 기능 (협치 기능)	1. 상위 계획(중앙정부 및 도 계획) 검토, 건의 2. 지역자체 계획(공약사업, 지자체 계획 등) 검토, 건의 3. 지역사회복지계획 수립 및 모니터링 강화 4. 지역주민 욕구조사 및 자원조사 5. 사회복지에 관한 복지정책 및 시책의 개발과 건의
연계 및 조직화 기능	6. 민·관 기관들의 네트워크 강화 7. 사회복지서비스 및 보건의료서비스 등 영역 간 연계·협력 8. 지역사회 자원개발과 연계 능력 강화
통합서비스 지원 기능	9. 사례관리 지원사업 10. 지역주민과의 참여와 연대 방안 모색 11. 협의체 및 지역사회 종사자의 역량 강화

3. 다음은 2012년 수원시 지역사회복지협의체 활동들입니다. 활동에 대한 점수를 1점(매우 잘하지 못했다)부터 5점(매우 잘했다)까지 각각 표시해 주십시오.

활동내용을 몰라서 점수를 주기 곤란하다고 생각되면 ‘모른다’로 표시해 주십시오.

관점	전략과제	사업명	사업내용	1점	2점	3점	4점	5점	모른다
공동체	지역복지공동체 정책기반 조성	1.휴면복지포럼	-수원복지지표 의의 및 활용방안, 사회복지사업법 개정에 따른 지역복지의 과제, 휴면복지수원 인권도시 어떻게 가능한가 등 총 5회 개최						
		2.복지정책 조사 및 연구	-민관산 전략개발사업 성과연구, 저소득층 주거안정을 위한 주거복지정책 연구, 수원복지지표 세부기준 연구, 인권조례연구 등 4개 연구						
	대안적 수원복지공동체 개발	3.복지(건강)마을 만들기 시범사업 및 복지마을 네트워크 형성	-보건복지연계형 마을만들기 시범사업 (건강한 솔대마을만들기) -복지건강 마을 네트워크						
참여	시민참여형 지역복지체계 구축	4.사회복지 모니터링 시민참여단 운영	-수원은 행복충전소:사회복지모니터링 시민참여단(동주민복지협의체) 구성						
	지역사회 복지역량 강화	5.교육지원사업 (welfare designer academy)	-실무분과 예산교육, 모금전문가교육, 마음먹음대로 교육, 성찰하고 상상하고 복지하고 등						
		6.학습동아리운영	-2개 학습동아리 운영 가온누리, 함께가자우리아이길을						
협력	지역복지계획 및 모니터링 체계화	7.지역복지계획 수립 및 평가	-2011년 총괄평가 -2012년도 변경, 과정평가 -2013년 계획 수립 -복지계획 공무원 교육						
		8.조직운영 활성화	-대표,실무,분과 회의						
	조직 강화 및 네트워크 활성화	9.전체 워크숍	-민관협력 갈증해소 삼다수						
		10.결과보고대회	-굿진소 페스티벌						
		11.대표,실무 워크숍	-복지와 마을이 만났을때						
		12.홍보사업	-홈페이지운영, 뉴스레터 요절복통, 협의체 수첩						
		13.실무분과 민관협력 공동사업	-노인문화축제, 사회적경제 활성화를 위한 포럼 및 한마당, 천사의날 거버넌스연구, 수원시 장애인식조사, 튼튼쑥쑥건강교실, 수원시평생학습한마당 등 12개분과 사업						
		14.복지선진지 벤치마킹	-협의체 위원 16명 참여 홍콩 4개 기관 방문						

관점	전략과제	사업명	사업내용	1점	2점	3점	4점	5점	모른다
소통	자원관리 시스템 구축	15.자원관리 시스템 구축	-온·오프라인 시스템개발 논의 -천사의날 연합 추진						
		16.복지자원 관리 및 조정	-수원중앙침례교회 소규모기관 지원, 대한복지포럼 백미지원, 아주대학병원 김장지원 등 -나눔기관 간담회						
	자원 개발 및 서비스 연계 활성화	17.민관산 연계 지역아동센터 전략개발사업	-삼성전자, 수지연, 수원시, 협의체 연계사업 -악기,과학,체육프로그램 지원, 어린이 날행사, 합창제, 꿈쟁이오케스트라 등						
		18.소외계층 지원을 위한 희망나눔 프로젝트	-이마트 연계사업, 월별 테마지원 -저소득가정 백미지원, 주거환경개선, 장애아동 일일나들이 지원 등						
		19.무료이사지원 서비스	-엘로우캡이사서비스연계						
		20.저소득청소년 교복지원사업	-삼성전자, 로타리클럽 등 저소득청소년 교복지원						

4. 위의 지역사회복지협의회 활동 중 지역복지 발전을 위한 가장 필요하다고 생각되는 활동을 우선 순위대로 2개만 골라서 번호를 적어주십시오.

(1순위 _____ 2순위 _____)

5. 앞서 다루지 않은 지역사회복지협의회 활성화를 위한 발전적 제언을 해 주시기 바랍니다.

♫ 장시간 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. ♫

수원시지역사회복지협의회
2012년 고객만족도 및 자체평가보고서

발행일 : 2012. 12.

발행처 : 수원시지역사회복지협의회

주소 : 경기도 수원시 권선로 768

전화 : 031) 898-9851~4

팩스 : 031) 248-1906

홈페이지 : <http://www.swwelfare.org/>