

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 黃 振 洙

주민자치센터 프로그램 이용만족도에 관한
실증적 연구

-성북구 주민자치센터를 중심으로-

A Study on Satisfaction with Community Center
Program for Residents
- Focusing on Community Center of Seongbuk Ward -

2007年 12月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

姜 銀 珠

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 黃 振 洙

주민자치센터 프로그램 이용만족도에 관한
실증적 연구

-성북구 주민자치센터를 중심으로-

A Study on Satisfaction with Community Center
Program for Residents

- Focusing on Community Center of Seongbuk Ward -

위 論文을 行政學 社會福祉學位 論文으로 提出함

2007年 12月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

姜 銀 珠

姜銀珠의 行政學 社會福祉學位 論文을 認定함.

2007年 12月 日

審査委員長 이 성 우 印

審査委員 이 중 수 印

審査委員 황 진 수 印

차 례

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구목적	1
제 2 절 연구방법 및 범위	3
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 주민자치센터의 개념 및 역할	6
제 2 절 외국의 주민자치센터 운영사례	17
제 3 절 주민만족도에 대한 이론적 배경	21
제 4 절 선행연구의 검토	27
제 3 장 연구방법	32
제 1 절 연구조사의 설계	32
제 2 절 연구대상 및 도구	33
제 3 절 측정도구 및 분석방법	34
제 4 절 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증	36
제 4 장 연구결과	38
제 1 절 조사대상자의 인구통계학적 특성	38
제 2 절 주민자치센터 프로그램 이용실태	39
제 3 절 주민자치센터 이용 만족도	45
제 4 절 주민자치센터 만족도의 상관관계	51
제 5 절 주민자치센터 만족도의 차이	52
제 6 절 논의 및 시사점	58

제 5 장 결론	61
제 1 절 요약 및 결론	61
제 2 절 제언	63
참고문헌	67
부 록	72
Abstract	77

표 차 례

<표 1> 주민자치센터 도입과정	9
<표 2> 설문지 구성 내역 및 활용척도	35
<표 3> 조사대상자의 인구통계학적 특성	38
<표 4> 주민자치센터 처음 이용 방법	39
<표 5> 주민자치센터 프로그램 중 중점적으로 해야 할 기능	40
<표 6> 주민자치센터 프로그램 중 중점적으로 해야 할 대상	42
<표 7> 주민자치센터 프로그램 이용 동기	43
<표 8> 주민자치센터 프로그램 선호 시간대	44
<표 9> 주민자치센터 이용 만족도	46
<표 10> 주민자센터 프로그램 만족도	48
<표 11> 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증	50
<표 12> 주민자치센터 이용 만족도의 산관관계분석	51
<표 13> 성별에 따른 이용 만족도 차이	52
<표 14> 연령에 따른 이용 만족도 차이	53
<표 15> 학력에 따른 이용 만족도 차이	53
<표 16> 직업에 따른 이용 만족도 차이	54
<표 17> 경제수준에 따른 이용 만족도 차이	54
<표 18> 종교에 따른 이용 만족도 차이	55
<표 19> 성별에 따른 프로그램 만족도 차이	55
<표 20> 연령에 따른 프로그램 만족도 차이	56
<표 21> 학력에 따른 프로그램 만족도 차이	56
<표 22> 직업에 따른 프로그램 만족도 차이	57
<표 23> 경제수준에 따른 프로그램 만족도 차이	57
<표 24> 종교에 따른 프로그램 만족도 차이	58

그림 차례

<그림 1> 주민자치센터의 기능	16
<그림 2> 연구모형	33

제 1 장 서 론

제 1 절 연구목적

행정자치부는 교통, 통신의 발달과 산업화, 도시화의 진전 등에 따른 현행 읍·면·동 행정체계의 변화의 필요성에 따라 그 동안 읍·면·동 제도에 대해 지방행정계층구조 축소방안의 하나로 그 개편 필요성이 제기되어 IMF 시대 이후 작고 생산적인 지방행정체계 구축 차원에서 읍·면·동사무소의 기능전환문제를 본격적으로 검토하게 되었다(행정부, 2000).

이에 따라 1998년 3월 대통령에 대한 업무보고 시 지방행정조직의 감축, 개편방안으로 읍·면·동사무소를 주민자치센터로 전환하는 안을 보고하고, 1998년 7월 대통령에 대한 국정과제 점검보고시 시·도-시·군·구-읍·면·동사무소의 3단계 중 읍·면·동사무소를 주민자치센터로 기능전환과 함께 2000년 도시지역 동사무소의 전환과 2001년까지 농촌지역 읍·면·동사무소의 전환을 완료하였다(이철원, 2001).

이 같은 기능전환의 필요성으로 다단계 계층구조의 비효율성, 인구감소에도 불구하고 행정인력의 지속적 증가(읍·면), 생활권·경제권 확대에 대응한 변화요구, 행정전산화로 업무량의 대폭 감소추세, 읍·면·동사무소 본연의 업무수행 미흡에 기인한다.

그러나 현재 서울시의 주민자치센터 설치 및 운영조례를 보면 지역문화행사, 취미 교실, 생활체육 등 문화여가 기능을 예시하고 각 향의 기능 중 당해 동사무소의 실정에 따라 적합한 기능을 특성화하여 중심으로 수행할 수 있게 하였는데, 주민자치센터가 지녀야 할 우선적 기능으로 사회복지기능과 교육기능, 주민편의기능, 문화 프로그램 기능을 들 수 있다.

이 중 문화 프로그램을 보면 생활체육 및 레크리에이션과 교양강좌, 취

미교실 등으로 구분되며, 가장 이용율이 높은 생활체육부분의 강좌 내용은 탁구, 에어로빅, 스포츠댄스, 단전호흡 등이 있으며, 프로그램을 지도하는 지도자의 구성은 자원봉사로 이루어지고 이를 행하고 있는 시설은 기능 전환으로 인한 동사무소의 여유공간을 활용하므로 매우 협소한 실정이다.

특히 지난 2000년 이전의 주민자치센터 시범실시에 따라 이에 관심을 두고 이루어진 선행연구(이형천, 2000; 황은주, 2000; 서종화, 2001; 최연숙, 2002; 진혜정, 2003)들에 의하면, 시설 노후 및 이용계층의 미흡, 프로그램의 단조로움 등의 문제점과 지역사회 활성화를 위한 포괄적인 연구의 제한으로 주민자치센터 내에서 이루어지는 프로그램의 이용만족도에 관한 구체적인 연구가 대단히 미흡한 실정이다.

이는 현재 각 동별 이용실태를 보면 하루에 주민자치센터의 프로그램 참여인원은 평균 67명이고, 시설이용인원은 하루평균 247명이다(행정자치부, 2003)인 점에서 입증된다.

여기에 여성참여자가 남성이나 노령층보다 월등하게 많고 프로그램도 주부들의 문화여가와 취미생활 분야가 대다수이므로 참여자가 한정되어 있다. 또한 지역별 특성에 있어서도 노령층 위주의 프로그램이 운영되고 있는 하지만 ‘노인건강체조 교실’, ‘단전호흡’, ‘풍물교실’등 소수로 노령층의 다양한 참여가 아직은 부족한 실정이다.¹⁾

또한 주민참여율이 저조한 또 다른 이유로는 주민자치센터에 대한 홍보의 부족과 주민들의 무관심을 들 수 있다. 자치구 차원에서 전단지 배포나, 자체적인 보도자료 제공으로 일간지 등에 게재, 구청 소식지, 주민자치센터 홍보 팜플렛 등을 통해 주민자치센터를 홍보하고 참여를 유도하고 있지만 주민자치센터의 기능 및 프로그램 소개정도의 홍보를 하고 있어, 많은 주

1) 성인남성의 참여율이 낮은 것은 시설이 빈약하고 성인남성 위주의 프로그램이 적은 것도 있지만 대부분의 주민자치센터가 공무원의 일과시간에 맞춰 진행되기 때문에 직장에 다니는 성인남성들은 이용하고 싶어도 시간이 맞지 않아 이용할 수 없는 상황이므로 새벽이나 저녁시간내 프로그램을 개설하는 것도 참여를 높일 수 있을 것이다(서울시, 2000:7).

민들은 주민자치센터에 대한 올바른 인식이 부족하고, 참여하는 주민도 일 부계층에 한정되어 있다.

주민자치센터의 시설은 누구에게나 개방되어 있고, 프로그램도 무료이거나 저렴한 비용으로 참여할 수 있지만 주민들의 무관심으로 주민자치센터에 참여하지 않는 주민은 전혀 참여하지 않고 있다.

이러한 문제제기를 바탕으로 이에 본 연구에서는 주민자치센터 기능중의 하나인 지역주민의 건강 증진은 물론 결속력을 위한 건전한 여가생활 및 지역사회 생활체육의 정착을 위해 생활체육 및 문화 프로그램에 대한 이용 만족도를 조사하여 이에 맞는 시사점을 제시하는 데 있다.

따라서 본 연구에서는 주민자치센터 프로그램 이용실태와 만족도를 규명하기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구문제를 설정하였다.

첫째, 서울시 성북구 주민의 주민자치센터의 프로그램 이용실태는 어떠한가?

둘째, 서울시 성북구의 주민자치센터의 프로그램 이용만족도는 어떠한가?

셋째, 인구사회학적 특성 및 이용실태에 따른 성북구 주민자치센터의 프로그램 이용만족도의 집단간 차이는 있는가?

제 2 절 연구의 방법과 범위

1. 연구의 방법

본 연구의 방법으로는 문헌조사와 실증분석을 동시에 이용한다.

먼저 문헌조사는 국내 문헌 및 학술지, 선행연구의 검토를 통해 주민자치센터와 주민만족도 이론을 반영하고, 실증조사에서는 우리나라의 주민자치센터 프로그램 운영현황에 대해서 행정자치부와 한국지방행정연구원을

직접 방문하여 행정자료와 연구 자료를 바탕으로 분석하였다.

또한 성북구 주민자치센터 운영에 대한 주민이용 만족도를 조사하기 위하여 서울특별시 성북구 주민자치센터 이용주민을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

대상은 총 400부의 설문지를 배포하고 이 중에서 응답내용이 부실하거나 자료로서 가치가 없다고 판단한 설문지를 제외한 유효설문지만 자료분석에 활용하였다.

설문조사의 결과분석을 위한 통계처리는 사회과학통계기법 SPSS (Statistical Package for Social Science) Ver. 12.0을 이용하여 분석과 함께 통계분석방법으로는 빈도분석과 기술통계분석, T-test, 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)과 교차분석 및 독립성 검정(카이스케어 분석)을 실시하였다.

2. 연구의 범위

본 연구의 내용적 범위로는 주민자치센터 프로그램 이용만족도에 대한 이론적 검토 후 이를 근거로 성북구 주민자치센터에 대한 프로그램 이용현황 및 문제점에 대해 분석을 한 후, 주민자치센터의 운영에 대한 이용만족도를 설문조사를 통해 분석하였다.

설문조사는 서울특별시 성북구의 동서남북으로 각 1개동씩 총 4개 동의 주민자치센터를 이용하는 만 20세 이상의 성인남녀 240명을 대상으로 주민자치센터 이용에 대해 시설이용만족도, 관계자만족도, 사용료만족도, 참여의지의 4개 분야에 대해 실시하였다.

설문지는 자기기입식으로 대부분의 설문은 폐쇄형으로 한다. 설문지의 배포는 연구자가 직접 성북구내의 주민자치센터를 방문하여 실시하고, 설문내용은 학술적 용도로만 사용됨을 강조함으로써 대상자들이 가능한 솔직

하게 응답할 수 있도록 하였다.

공간적 범위는 동 기능전환에 관하여 전국현황을 살펴보고, 주민자치센터의 운영에 대한 프로그램 이용만족도에 관하여 서울특별시 기초자치단체인 성북구를 중심으로 분석하였다.

시간적 범위는 2006년 10월 21일부터 주민자치센터가 설치되어 주민생활 속에 정착되어 있는 현재 2006년 10월 30일까지 조사를 실시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 주민자치센터의 개념 및 역할

1. 주민자치센터의 개념

주민자치센터란 주민의 편의 및 복리증진을 도모하고 주민자치기능을 강화하여 지역공동체 형성에 기여하도록 하기 위하여 주민이 이용할 수 있도록 읍면동 사무소에 설치된 문화·복지·편익시설과 프로그램을 총칭한다.(이규환, 2002: 26.)

따라서 주민자치센터는 지역설정에 따라 ‘동민의 집’, ‘문화 센터’, ‘복지센터’ 등 다양한 명칭으로 사용할 수 있다.²⁾ 행정자치부에 의하면 주민자치센터는 지역문제를 풀어나가는 주민자치기능 수행의 구심체로서 초기에는 행정주도하에 운영하고 단계적으로 민간주도로 전환하여 장기적으로 주민자를 조직적커뮤니티로 육성한다는 구상을 가지고 있다.³⁾

이러한 개념규정들은 주민센터의 물리적, 공간적 측면에 초점을 맞추고 있는 것처럼 보인다. 또한 주민 자치센터의 법적 성격을 주민자치 조직이라기보다는 영조물로 보는 것도 이러한 경향을 강화시키는 것이다.

지방자치는 지방자치단체가 대외적으로는 국가로부터 독립하여 그 자신

2) 행정자치부 주민자치센터설치및운영조례준칙중개정준칙 제2조.

3) 주민자치센터설치및운영조례준칙중개정준칙은 지방자치법 제8조 및 동법시행령 제8조에 의거 주민편의 및 복리증진을 도모하고 주민자치기능을 강화하여 지역공동체 형성에 기여하도록 하기 위하여 읍면동사무소에 두는 주민자치센터의 설치 및 운영에 관한 사항과 주민자치위원회의 구성 및 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 하고 주민자치센터 운영원칙을 다음과 같이 정하였다.

1. 주민의 복리증진과 지역공동체 형성 촉진
2. 주민 참여의 보장 및 자치활동의 조장
3. 읍면동사무소별 자율적 운영 유도
4. 건전한 육성 및 발전을 위한 행·재정 지원
5. 정치적 이용 목적의 배제

의문제를 자주적으로 처리하며, 대내적으로는 지역주민들의 의사에 따라 처리할 때 비로소 완전히 주민자치라 할 수 있다. 이러한 주민자치의 이념에 따라 동사무소와 읍·면사무소를 전환하여 주민편의와 복리를 증진시키고 주민자치기능을 강화하여 지역공동체 형성에 기여하도록 한다는 취지로 주민자치센터를 도입하게 되었다.(김필두외, 2000: .3). 주민자치센터는 읍·면·동의 사무와 인력이 조정된 이후에 읍·면·동사무소의 여유허간을 중심으로 지역주민들에게 행정서비스 이외의 문화복지서비스를 제공해 줄 수 있는 문화·복지공간으로 활용하게 될 시설을 말한다.

이 공간을 지역주민들의 자치조직에서 이용할 수 있도록 배려하는 것이 주민자치센터 설치의 목적이다. 따라서 주민자치센터의 개념은 지역의 주민자치 조직들의 문화복지공간으로 활용하게 될 읍·면·동사무소 시설과 이를 운영하기 위한 조직체계를 포함한다.

1. 주민자치센터의 도입 배경

우리나라는 다 계층의 자치·행정 계층을 동시에 운영하고 있다 즉, 특별시·광역시·도와 시·군·자치구의 관계는 자치계층에 해당된다. 또한 자치구 아래에 설치되어 있는 동, 인구 50만 이상의 시에 설치되어 있는 구, 시·군 아래의 읍·면·동간의 관계는 행정계층에 해당된다(유훈,2004: 330).

이러한 지방행정계층구조는 1941년 이후 시·도-시·군·자치구-읍·면·동 또는 50만 이상의 시의 경우 도-시-일반구-동의 4계층을 운영하고 있고, 자치 계층은 1949년 지방자치 실시이후 50년대에는 시·도-시·읍면과 60년대 이후에는 시·도-시·군·자치구의 2계층 체를 운영하고 있다. 그 결과 계층간 지도 감독의 중복과 기능의 중복 그리고 그에 따른 권한과 책임의 모호, 불필요한 업무의 증가 등과 같은 현상이 야기되고 있다(서울

대학교 행정조사연구소, 1980: 10).

이러한 획일적인 지방조직이 지난 1960~1970년대의 고도성장을 추구하는 능률행정에 부합하여 우리 경제성장 발전에 크게 기여한 측면도 있었으나 어느 정도 경제성장이 이루어진 1980년대의 민주화 요구 시기에 들어서면서부터 오히려 시대적인 여건변화에 맞지 않고 지방행정 수요에 효과적으로 대응하는 데에 미흡하였다(경상북도 연구단, 1998: 6).

더 나아가 1990년대의 세계화·개방화의 무한 경쟁 시대에 접어들면서 지방 정부의 이 방면의 역할 또는 더욱 증대되어 지방조직운영에도 다양한 변화가 요구되어 왔다. 따라서 21세기 교통·통신의 발달과 생활권·경제권 확대 등으로 광역적 종합행정 필요성이 제기되었고 주민생활수준 향상으로 문화·복지·여가 등 서비스 기증의 수요가 증대하여 지방행정 개편이 필요하게 되었다. 읍·면·동 기능전환은 지방행정 조직의 계층구조를 3~4단계에서 2~3단계로 축소하여 작고 효율적인 지방정부로 개편한다는 점에서 큰 성과와 의의가 있다.

따라서 읍·면·동 기능전환의 기본방향에 대해서는 ① 우선 동의 사무 및 인력을 대폭 줄이고 규모가 작은 동을 통·폐합안, ② 현재 3계층 혹은 4계층으로 구성되어 있는 지방행정계층을 2계층으로 축소하여 자치계층과 행정계층을 일치시키자는 목적으로 일선 행정계층인 읍·면·동은 완전히 폐지시키되 읍·면·동사무소 시설을 새로운 지방화·민주화의 흐름에 적합한 기능을 보강한 기능 전환안, 이렇게 크게 3가지 방안을 가지고 논의가 되어 오다가 지방화 시대에 맞는 주민의 편익과 복지 등 주민의 삶의 질을 높이는 기능을 추가하기 위하여 읍·면·동 기능전환 안을 채택하여 주민자치센터로 그 기능을 전환하여 주민자치의식을 고양하며, 지역공동체 역할을 수행할 수 있도록 추진해 온 것이다.

따라서 읍·면·동 기능전환 제도는 상기와 같이 필요성의 차원에서 꾸준히 그 개편이 제안되어 왔으며 특히 IMF이후 ‘효율적인 작은 정부’라는

표어18)가 주창되면서 본격적인 검토가 이루어지게 되었다(행정자치부,2005).

1997년 대통령 선거를 전후해서 공식적으로 등장한 이후, 1998년 ‘새 정부 100대 사무소의 기능전환, 2001년까지 농촌지역의 읍면동사무소의 기능 전환’을 골자로 하는 계획이 보고되면서 동 기능전환이 본격화되었다.

<표 1> 주민자치센터 도입과정

추진일정	내용	비고
98.2	새 정부 100대 국정개혁과제로 선정	
99.2	읍·면·동 기능전환 보완지침 시달	읍·면·동 제도 폐지, 주민자치센터로 전환
99.4	읍·면·면 기능전환 보완지침 시달	읍·면·동 제도를 유지하는 것으로 방침 변경, 읍·면·동제도 유지, 쇠퇴기능과 과다인력 정비, 여유시설·공간은 주민자치센터로 활용
99.7~12	278개동 시범실시	94시·구 278개
99.11~12	시범실시 운영 종합평가	서면평가, 설문조사, 현지확인, 합동토론회 등
2000.1~2	평가결과 분석 및 보완대책 시달	존치사무·인력의 재조정 지역특성 반영한 보완대책 수립
2000.3	동기능전환 확대시행지침 시달	도시지역 94시·구 1,655개동 확대시행
2000.3	확대시행 준비	주민자치위원회 구성, 사무 및 인력조정 자치법규 정비, 주민자치센터 시설비 지원
2000.7	확대시행	주민자치센터설치 및 운영조례 제정 주민자치센터설치(시설 개·보수)운영
2000.7	2단계 읍·면 기능전환 시범실시	시범읍·면: 14시·군 31개 읍·면
2001.3~5	2단계 시범실시 평가 및 보완	복합시 및 군지역
2001.6	2단계 기능전환 추진지침 시달	복합시 및 군의 읍·면·동사무소 기능전환
2001.10	138 시·군 1,858개읍·면·동 확대시행	행정자치부 계획
2005년말 현재	1단계 주민자치센터는 96%설치 2단계 주민자치센터는 9% 설치	1,654개동중 1,590개동 612개읍·면·동중 55개읍·면·동

자료: 행정자치부(2005)

이러한 도입에 따른 이론적 배경은 다음과 같다.

첫째, 로컬거버넌스의 지향으로 20세기 국가 중심 사회와는 달리 21세기는 정부·기업·시민사회가 상호협력관계를 형성하여 시민참여와 지역발전을 위한 공·사 협력체계를 이루는 거버넌스가 보편화되고 있다. 정부와 행정의 효율성 향상과 국민에 대한 공공서비스의 질적 제고라는 차원에서 시작된 공공부분의 개혁이 신고공관리(NPM : new public management)⁴⁾와 거버넌스라는 논의를 중심으로 전개되면서, 신공공관리라는 시장지향적 공공부분의 개혁이 가져올 공공성의 침해에 대한 대안으로 거버넌스는 국가와 민간부문 및 시민사회를 상호 연결하는 네트워크 관리에 보다 큰 비중을 두고 있다(권인석, 2004: 35). 이것이 지방자치단체의 로컬거버넌스 개념으로 연결되어 지역사회에서도 지방정부·민간부문·시민사회간의 상호관계를 중시하는 새로운 경향이 나타나고 있는 것이 오늘날 지방자치의 모습이다.

경제발전과 국민의 정치수준의 향상, 정부에 대한 다양한 기대와 요구의 증대, 다원적 사회구조 속에서의 복잡한 이해관계 등은 지방정부에서 보다 능동적이고 적극적인 역할을 요청하고 있다. 바람직한 지방분권의 설정이 없이는 내실 있는 지방자치를 담보할 수 없으며 지역적 특수성과 이해를 포섭할 수 있는 지방발전을 기대할 수도 없다. 단순히 중앙정부정책의 지역적 집행자 내지 서비스 제공자로서의 역할에 만족하던 중앙집권적인 구조 하에서의 지방정부와 달리 지역주민의 다양한 요구에 적극 대응하고 지

4) 신공공관리론을 논리적으로 우선순위를 고려하여 재정리하면 다음과 같다. 신 공공관리의 첫 번째 논리는 시장을 더 효율화 시키자는 것이다. 이는 독일식 질서자유주의 논리에 충실한 것이라고 할 수 있다. 즉 시장이 보이지 않는 손에 의해 자유롭게 활동하도록 하고, 이를 위해서는 공정정대한 경쟁을 할 수 있도록 규칙을 만들고 이들을 엄격하게 적용시킬 수 있는 엄정한 정부가 필요하다. 두 번째 논리는 정부와 시장의 기능 배분의 문제에서 시장이 효율적이기 때문에 시장 영역을 넓히자는 것이다. 시장영역의 확대 논리는 영미식 신자유주의에 근거한다. 세 번째 논리는 시장의 논리에 의한 관리기법을 정부에도 적용하자는 것이다. 민간경영기법의 도입은 관리주의 논리와 유사하다. 권인석, "신공공관리론의 논리, 한계, 그리고 극복", 「한국공공관리학보」, 2004, p.35.

역발전 추진의 주체로서 발전의 내생적 동인이 되어야 하는 것이 글로벌 거버넌스의 핵심적 내용이다. 과거 중앙집권적 권위주의 구조 하에서 중앙 정부가 정책적 차원에서 추진하던 지방정부로의 권한이양이나 기능 재배분이 지방정부의 필요에 의한 것이 아니기 때문에 지방정부의 자율성 신장이나 책임성 제고를 통하여 실제 지방 분권의 내실에 도움이 되지 못한 것이 사실이다. 일한 형식적인 분권을 가지고 있는 문제점을 해소하고 지역발전의 주체로서 자치역량의 강화를 통해 실질적인 지방분권을 구현하기 위해서는 로컬 거버넌스가 지향하고 있는 정책 수단을 활용하여 새로운 지방전략을 모색하여야 할 것이다(정형백, 2005: 129).

따라서 자연스럽게 주민참여를 통한 주민자치의 중요성이 강조되고 있으며, 지방자치의 발전과 정착을 위해서는 주민참여를 이끌어내기 위한 제도적 장치가 선행되어야 한다. 이로부터 주민참여를 유도하고 민관 공동생산 및 협력 또는公私간 네트워크의 구심체로서 주민자치센터의 의미가 강조되고 있는 것이다.

둘째, 사회변화에 따른 동행정 변화로 오늘날 우리사회는 분명 불신사회이다. 한국사회와 한국인들 사이엔, 사람에 대한 불신, 법과 제도에 대한 불신이 매우 깊다. 우리사회에 팽배해 있는 이러한 불신과 여기서 파생되는 사회구성원들의 기회주의적 행동성향은 사회적 비용을 높이고 궁극적으로 사회의 비효율과 비생산성을 가져온다. 불신이 거래관계의 형성에 수반되는 거래 비용을 높여 거래의 기회와 범위를 위축시키는 것은 물론 공공재의 효율적인 이용이나 공공재의 공급을 위한 협력에도 소극적으로 반응할 가능성이 높다. 또 자기만의 이익을 위하여 적극적으로 기회주의적 행동에 나설 유인을 강화하는 요인으로도 작용할 것이다. 우리사회에서 계층적인 질서방식이 주된 질서장치가 되고 있는 이유는 바로 불신과 이로 인한 기회주의적 행동에 대한 높은 통제의 필요성, 그리고 기회주의적 행동에 대한 통제장치로서의 계층제적 방식의 효율성에서 기인하는 것으로 볼

수 있다(강은숙, 2003: 3~4).

이러한 변화에 따라 동사무소의 기능은 쇠퇴할 수밖에 없다. 이러한 변화에 발맞추어 동사무소의 기능과 인력을 대폭 축소함과 동시에 민원·복지기능 중심으로 재편하고, 이로 인해 남은 여유시설을 주민들의 문화·복지·자치공간으로 활용할 수 있도록 주민자치센터를 만들 필요성이 있다. 결국, 이러한 주민자치센터를 주민 복리증진과 진정한 자치실현의 장으로 활용하여 ‘삶의 질’을 높이자는 국정개혁 사업이다. 주민자치센터의 궁극적인 목적은 주민을 위한 문화, 복지, 편의시설과 프로그램 운영을 통해 주민의 삶의 질을 높이고 지역 주민의 참여를 통해 주민 자치의 의식과 공동체 의식을 향상시키는 구심체 역할을 수행하는데 있다. 따라서 주민자치센터는 반드시 시설을 설치하여 운영하는 것에 한정하지 않으며, 물적(物的)시설이 아닌 다양한 프로그램을 지역 실정에 맞게 운영할 수 있는 것이다.

셋째, 주민참여제도의 확산으로 지방자치가 실시된 이후 가장 중요한 논의의 하나로 제기된 것이 주민참여의 문제이지만 주민참여의 개념이 학문적으로 명확히 규정되고 있는 것은 아니다. 이는 국가별 상황별에 따라서 주민참여의 형태가 다를 뿐만 아니라 주민참여의 실제적 유형 또한 매우 다양하기 때문이다(김환철, 2004: 81).

지방 자치의 두 축을 주민참여와 지방분권이라고 한다면 분권으로서의 자치는 제도상의 자치로서 지방자치의 형식이 되며, 참여로서의 자치는 지방자치의 실제의 내용으로서 자치의 핵심이 된다고 하겠다. 사실 지난 10여 년간 실시된 한국의 지방자치는 형식으로서의 자치에 해당되는 것으로서의 이는 지방선거와 자치제도의 도입에 치중되는 것이었다. 이에 따라 한국 지방 자치는 제도상의 지방자치에 편중하면서 자치의 핵심은 주민참여는 외면하는 기형적인 자치로 변질하였다. 심지어 지방의 일부 지식인과 NGO에서조차 주민참여 활성화 보다는 제도적 분권에 치중함으로써 참여 자치의 동력을 떨어뜨리고 있다(전영평, 최준호, 이곤수, 제2호: 54)

주민참여는 주민의 자치의식 및 시민의식의 함양, 정부의 정책 독점의 차단, 그리고 지방 민주주의 실현을 위한 행동실현이라는 데서 그 중용성을 찾을 수 있다. 참여는 대의 민주주의의 한계를 극복할 수 있으며, 주민에 행정의 대응성과 책임성을 제고할 수 있는 장치인 동시에, 지방정부와 주민들 간에 협력관계의 증진을 통한 주민중심의 행정을 실현시킬 수 있다.⁵⁾ 지방자치는 주민참여를 전제로 하기 때문에 한 지역의 주민참여수준은 그 지역의 지방자치 수준을 결정하게 된다. 즉 지방의 행정능력은 지역 주민의 능력과 관련된 것이고, 지방자치의 수준은 주민이 자신의 의사를 어느 정도 표명할 수 있는가 하는 주민참여의 수준에 의해 결정되고, 주민참여의 수준은 주민의 자치의식에 의해 결정되므로 자치발전에 가장 중요한 요건은 다름 아닌 주민자치 의식이다. 이러한 인식에 따라 지방자치의 활성화와 주민참여에 관한 조사·연구들은 대부분 지방자치에 대한 정치적 차원의 인식-특히, 정치 효능감-을 중심으로 접근하는 경향을 나타내고 있다(오세덕, 2004: 13-15).

3. 주민자치센터의 기능

「주민자치센터 설치 및 운영조례 준칙」 11) 제5조와 이후 2002년 3월에 행정자치부에 의해 제시된 「주민자치센터 설치 및 운영조례 준칙 중 개정 준칙」⁶⁾ 제5조에 따르면 주민자치센터는 주민을 위한 문화·복지·편익기능 및 주민자치기능을 수행하도록 되어 있다.

주민자치센터는 위의 조례준칙에 나타난 바와 같이 지역주민의 삶의 질

5) 주민참여는 긍정적인 측면이외에 부정적인 측면을 가지고 있는데 부정적인 효과로서는 행정비용의 증가, 계획입안 및 집행의 지연, 주민들 간의 갈등유발, 특정사익의 추구, 주민과 공무원 및 지방의원의 가치상충 등을 지적한다. 그러나 주민참여의 부정적인 효과는 주민참여의 본질적인 문제라기 보다는 운영상 발생하는 문제라고 할 수 있다. 오세덕, 「지방정부의 정착을 위한 주민참여 활성화 방안」, 행정문제연구, 경희대학교 사회문제연구원 행정연구소, 2004, pp.13-15.

6) 행정자치부, 주민자치센터 설치 및 운영조례 준칙 중 개정준칙, 2002.3.

과 편익이라는 목적달성을 위해 그 기능을 담당하는 것이 중요하다. 이에 따라 주민자치 차원에서 주민자치센터가 나아가야 할 기능 내지 역할은 다음과 같다.

주민중심의 행정을 위한 주민자치센터의 역할을 세분하여 보면 「지역공동체의 구심점」, 「주민자치활동의 중심」, 「주민복지의 증진(삶의 질 향상)」, 「주민과 행정 간의 가교역할」 등 크게 네 가지로 나눌 수 있다 (경기개발연구원, 2002: 78).

첫째, 지역공동체의 구심점으로 주민자치센터는 무엇보다도 주민간의 만남과 교류의 장을 제공함으로써 주민사이의 소외와 개별화 그리고 익명성을 극복하는 한편 지역화합과 지역주민간의 공동체의식을 불러일으키는 역할을 수행하는 장소이다(김필두, 1999: 1).

또한 지역사회의 공공의 문제에 대하여 지역주민들에게 참여와 봉사활동의 기회를 제공해 줌으로써 공공심과 역할의식을 함양시켜 지역공동체의 형성을 촉진하고 강화시키는 역할을 수행하여 궁극적으로 지역공동체 네트워크의 “중심 결절점(central node)”의 역할과 기능을 할 수 있을 것이다 (육영숙, 2002: 10).

둘째, 주민자치활동의 중심으로 주민자치센터는 지역주민들에게 주민자치 능력을 훈련하고 또 실제 주민자치의 기회를 제공함으로써 지역사회 주민자치활동의 중추적이고 중심적인 역할을 수행하는 장소이다.

주민자치는 말 그대로 주민들의 자발적이고 자율적으로 지역을 스스로 운영해 나가는 것을 의미하는 것으로서, 주민자치센터는 읍·면·동 단위 지역사회를 위한 실제 활동에 참여할 수 있도록 이를 뒷받침하는 제도이자 기관이라 할 수 있다.

셋째, 주민복지의 증진(삶의 질 향상)을 위하여 주민자치센터는 나름대로의 직·간접적인 역할을 수행한다.

지역공동체의 형성 또는 주민자치의 최종적인 지향점이기도 한 주민복지

또는 삶의 질은 최근 들어 경제 및 생활수준의 향상으로 문화·복지·여가등에 대한 일반 주민들의 수요가 증대됨에 따라 그 중요성이 더욱 증대되어 가고 있는 상황이다.

주민자치센터는 이와 같은 수요에 부응하여 직접적으로 문화·복지·편익시설의 설치 및 프로그램을 운영하거나 또는 이와 같은 수요를 매개함으로써 지역사회내의 모든 계층이 형평성 있는 주민복지 또는 삶의 질을 구가할 수 있도록 일정부분 역할과 기능을 수행하여야 할 것이다.

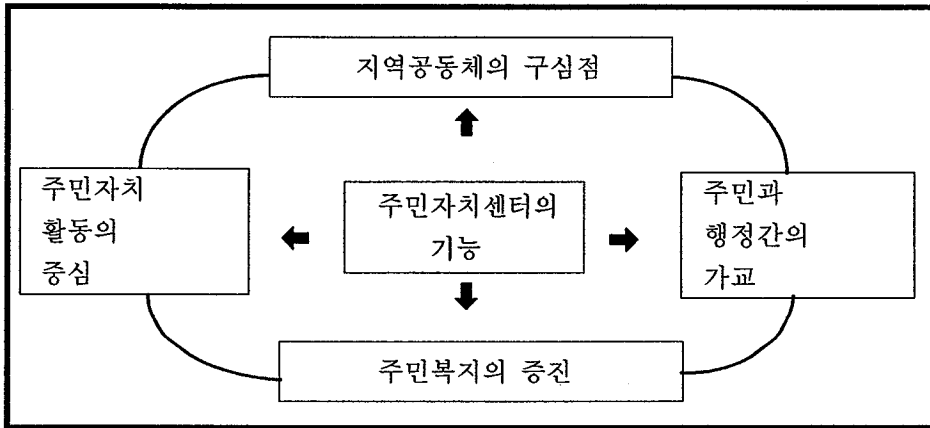
하지만 보건복지부, 교육인적자원부, 문화관광부 등에서 시행하고 있는 유사 프로그램과의 중복을 피하여 상호보완적으로 작용할 수 있도록 운영하여야 할 것이 요구된다.

넷째, 주민자치센터는 주민과 행정 간의 가교 역할을 담당 한다.

현재의 읍·면·동 사무소는 그 기능이 조정되고 기존 업무의 상당부분이 상급기관으로 전환됨에 따라 지역사회에서 차지하는 영역이나 기능이 종전에 비해 상대적으로 축소되었다고 할 수 있으므로 지역사회에서 주민들이 자발적으로 참여하고 협력하고 봉사해야 하는 영역이나 분야가 상대적으로 늘어났다고 할 수 있을 것이다(경기개발연구원, 2002: 80).

주민자치센터는 이와 같은 맥락에서 지역주민들의 참여, 협력, 봉사 노력을 결집하여 행정의 사각지대를 보완하는 한편, 지역발전 및 지역사회 각종 현안에 대한 지역사회의 여론을 수렴하여 이를 행정기관에 전달하고 지역주민과 행정기관의 입장을 상호 전달하는 매개자 내지는 가교의 역할을 담당해야 할 것이다.

<그림 1> 주민자치센터의 기능



자료: 경기개발연구원, 주민자치센터 운영모델 개발 연구, 2002.7. P.80.

한편, 주민자치센터 프로그램에 있어 생활체육진흥의 기본요소가 시설, 지도자, 프로그램이라고 할 때 시설은 없고 지도자가 부족하지만 좋은 프로그램이 개발 보급된다면 많은 사람이 참여 할 수 있는 계기가 될 수 있는데, 생활체육 프로그램은 그 활동을 실천할 수 있는 동기와 방법을 제공한다.

프로그램이란 조직이나 단체의 효율적 운영의 기초가 되는 일련의 기본 계획 운영으로서, 계획, 조직, 수행 평가 등을 내용으로 한다. 즉, 시설 및 공간이 아무리 잘 갖추어져 있더라도 프로그램이 빈약하거나 이용자들에게 적합하지 않으면 유명무실한 것이다.

따라서 이를 보장하기 위한 구체적 수단이나 참가를 높이기 위한 필수적인 요인이라 할 수 있는 주민자치센터 프로그램을 효과적으로 추진하기 위해서는 기존 프로그램 운영의 활성화와 변화하는 수요에 따르는 새로운 프로그램을 개발, 보급함으로써 자발적이고 적극적인 참여의식 제고와 지역 주민간의 공동체 의식 형성, 그리고 지역발전 및 개발 등에 기여함으로써 지역사회 목표달성을 위한 원동력이 된다고 하겠다.

이와 같이 프로그램이 지니는 중요성에도 불구하고 현재 주민자치센터 프로그램의 절대 수 부족과, 프로그램 보급체제의 미흡, 프로그램의 효과적인 보급 지도가 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

제 2 절 외국의 주민자치센터 운영사례

1. 일본의 주민자치센터 운영사례

1)일본의 주민자치센터의 의의

우리나라의 주민자치센터가 있다면 일본은 공민관 제도가 있다. 일본의 공민관 제도는 우리나라의 현재 주민자치센터의 기능과 유사하며 특히 지역 주민의 평생학습의 정으로서 활용이 되고 있다.

1949년 일본에서 평생학습관련 시설로서 처음으로 등장한 공민관은 다른 나라에서는 찾아보기 힘든 독창적인 학습시설이다. 공민관은 지역을 기반으로 하여 주민이 모이고, 배우고, 상호작용을 하는 장으로서 교양, 문화, 스포츠 등의 활동을 통하여 주민의 자치능력을 높이고 지역활성화에 기여하기 위한 종합적인 사회교육시설이다. 공민관은 교육기본법과 사회교육법에 규정되어 있는 사회교육시설인데, 사회교육법 제20조는 공민관의 설치 목적을 "시정촌 기타 일정한 구역내에 거주하는 주민을 위하여 실제생활에 활용할 수 있는 교육, 학술 및 문화에 관한 각종 사업을 실시하여 주민의 교양향상, 건강증진, 정서순화 등을 도모하고 생활문화의 증진, 사회복지의 증진에 기여하는 것" 이라고 정의하고 있다. 공민관의 설치 취지 및 목적은 1947년에 출판된 <공민관의 설치, 운영 요강>에 잘 나타나 있는데, 새로운 민주일본을 만드는 데에는 학교교육 뿐 아니라 모든 국민이 상호학습에 의하여 교양을 높일 필요가 있다고 기술하면서 공민관은 바로 '교양문

화기관'으로서 일본인의 교양증진에 구체적인 역할을 해야 한다고 되어 있다.⁷⁾

2) 일본의 주민자치센터의 운영

일본의 주민자치센터는 설립되면서부터 주민의 요구에 대응하는 '모임의 장', 인간의 배우고 싶다는 요구에 대응하는 '학습의 장', 인간의 자기실현요구에 대응하는 '창조의 장'등 세 가지를 기본 역할로 정립하여 운영되었다. 앞의 공민관 설립배경에서 알 수 있듯이 공민관은 주민본위의 운영을 기초로 하고 있다. 공민관 운영의 기본 방침 가운데 주민본위의 운영과 관련된 부분을 발췌해보면 다음과 같다.

첫째, 정촌민이 진행해서 교육을 받고, 즐겁게 공민관을 이용하도록 노력해서 감사하도록 한다.

둘째, 공민관은 정촌자치 향상의 기초가 되어야 할 사회기관으로서 견고하고 융통성 있는 장소, 명랑하고 즐거운 장소가 되도록 운영한다.

셋째, 공민관은 정촌민의 민주주의적인 훈련의 실습소이므로 관내에 있어서는 성별, 노약, 빈부 등에 따라 차별대우해서는 안 된다.

넷째, 공민관은 중앙과 지방문화의 접촉교류의 장으로서 일본재건에 협력하는 원동력이 되도록 운영한다.

다섯째, 공민관은 전 정촌민의 것이며, 전 정촌민을 대상으로 하여 활동하는 것이므로 정촌내 각종 기관이 이것에 협력해야 할 것이다. 이와 같은 특징을 가지고 공민관 제도가 운영이 되고 있다.

7) 그 요강에 제시된 운영 목표는 다음과 같다.

- ① 신생일본, 민주일본을 만드는 데 사회교육의 역할 중요성 강조
- ② 공민관 설치 장소를 전국의 각 정촌으로 한다.
- ③ 공민관은 정촌민의 자주적 요망과 협력에 따라서 설치된 것이다.
- ④ 공민관은 정촌 자체의 창의와 협력에 따라서 유지되는 것을 이상으로 한다.
- ⑤ 기능에 관해서는 지역주민의 휴식장소, 생활 및 산업과 관련한 지도를 받는 장소, 각 관계시설의 기능을 겸한 문화교양기관, 청년부인단체 및 문화단체의 본부 등이다.

2. 독일의 주민자치센터 운영사례

공화당은 특별한 조직은 존재하지 않고 지역주민의 직선으로 선출된 대표자와 그 지역 출신 의원을 중심을 한 자원 봉사자들에 의하여 운영된다. 지역 대표자는 공작적 기능이 없으나 지역을 대표하고 지역의 대소사를 주관하며, 통합시장의 자문과 역할, 통합부시장의 역할을 수행하면서 지역주민이 시의 정책결정을 반영되도록 노력하고 있다.⁸⁾ 공회당의 기능은 공회당 대표와 지역의원이 중심이 되어 수행하는 행정과 민원관련 서비스 기능 및 시민 대학기능, 지역 내 스포츠 단체, 취미단체, 로터리 클럽 등의 지역단체가 중심이 되는 각종 문화 행사기능, 주민 자치기능 등으로 나눌 수 있다. 자체재원은 상대적으로 규모 큰 지역의 경우 시민대학의 각종 프로그램의 수강료, 찬조금 등으로 구성되어 있고, 시정부 지원재원은 공회당이 실시하는 사업을 위한 예산을 시에 요구하면 시 공무원을 파견하여 지원하는 형식을 취한다(김필두외, 1999).

3. 영국의 주민자치센터 운영사례

1) 영국의 주민자치센터의 의의

잉글랜드는 현재 1만개가 넘는 파리쉬, 8000개가 넘는 파리쉬의회가 있다. 지역에 따라서는 타운의회(Towncouncil)라고도 부른다. 파리쉬마다 파리쉬총회(Parish meeting)가 개최된다. 18세 이상의 유권자는 총회에 참석하여 발언하고 표결에 참가할 수 있다. 파리쉬의회가 설치되지 않은 곳은 주민의 총회에 의결권이 부여되고 있다. 파리쉬의회의 설치는 파리쉬총회의 신청에 따라 디스트릭 정부가 조치하도록 되어 있다. 매년 정례회에서

8) 독일의주는 다음과 같다. banden-Wurtemberg, bayern, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, mecklenburg-Vorpommen, niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rhinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein, Thuringen

선출되는 의장과 4년 임기위원으로 구성된다. 의원 수는 디스트릭정부에서 정한다(최소 5인이상).파리쉬 인구규모는 다양하여 최소 10인에서 최대 4만 까지이다. 500인 이하가 40%, 5,000인 이상이 10%를 점한다(오기환,2002:11-12).

파리쉬의회의 사무는 임의적 성격을 가지고 있다. 그것은 시민채원(市民菜園)의 할당, 집회시설, 공원, 광장이나 풀 등 레크레이션 시설, 화장실, 주차장, 유보도와 가로등 등의 지역시설의 설치와 관리 등이다. 그러나 1072년 자치법 개정으로 시민채원의 할당이외는 그 권한과 기능이 디스트릭정부와 공유(共有)하게 되었다. 한편으로 지역의 도시계획에 대해서 정보 제공을 받거나 의견을 제출하는 등 자치단체와 협의하는 권한을 보유하고 있다. 다음 파리쉬의 재원은 지방세 중수의뢰서(precept)의 발부로서 커뮤니티차지(Community Charge)즉 지역주민부담료의 징수를 디스트릭정부에 의뢰할 수 있다. 1991년에 실시된 앙케이트 조사에 의하면 라피쉬의 연간 평균수입은 엔화로 약 400만엔이다. 라리수에 따라 수입이 없는 것에서부터 최고 2억 1,000만엔까지 그 격차는 대단하다. 수입의 3분의 2는 커뮤니티 차지나 보조금 등 공적재원이다. 이외에 보유재산의 임대료, 이용료 그리고 이자수입이 있다. 지출은 3분의 1은 직원급료, 보험 등이며 3분의 2는 사업비이다

2) 영국의 주민자치센터의 역할 및 운영

파리쉬 의회의 역할은 다음과 같다. 행정의 협의 대상이 되는 주민조직은 지역주민의 자의만으로는 조직되지 않는 경우가 많으므로 이러한 지역에서의

주민조직은 행정이 선도하는 경우가 있다. 예를 들어 맨친감 주에서는 공무원인 지역개발 워커(Community development worker)가 지역포럼(Local areaforum)결성을 지원하고 있다. 지역포럼은 파리쉬의회의 설치를

희망하지 않는 지역을 대상으로 지역주민의 의견이나 행정과 협의하는 지역대표성이 인정되는 경우가 많다. 따라서 지역포럼은 다음의 역할과 권한을 가지고 있다.

첫째, 카운티 정책결정위원회 활동과의 링크이다(권순복, 2003:21). 지역포럼은 정책결정위원회가 주민의견을 접할 수 있는 기회를 제공할 수 있다. 이 역할을 수행하는데 있어 지역포럼에는 다양한 주민조직이 있어서 유효하다.

둘째, 각 지역에 있어서의 카운티에 의한 행정서비스 공급 상태를 감사하는 역할을 한다. 지역포럼은 당해지역 담당 행정직원으로부터 그 지역에 대한 서비스 공급현황을 정기적으로 보고받고 감사하는 역할을 한다.

셋째, 지역에 관한 문제를 결정하는 역할을 한다. 지역포럼은 지역개발을 위해서 약간의 예산을 운용한다. 지역환경의 개선, 주민 홀이나 커뮤니티센터의 운영, 지역문제에 대한 주민과의 상담·정보제공 등이 포함되어 있다.

제 3절 주민만족도에 대한 이론적 배경

1. 주민만족도의 개념

정부의 행정활동에 대해 주민이 어느 정도 만족했느냐에 초점을 둔다면 행정 수준과 주민의 만족도 사이에는 상관관계가 있을 것이다. 따라서 주민 만족도를 파악하는 것은 정부의 행정활동의 방향설정에 중요한 기초가 된다고 볼 수 있다(김인, 1986:148).

그러나 주민만족도를 직접적으로 파악할 수 있는 자료가 충분히 마련되어 있지 못한 것이 한국의 실정이다. 그러므로 주민만족도를 파악하기 위해서 어떤 요소를 어떻게 구성할 것인가를 결정하는 것은 매우 중요한 의미가 있다.

주민만족도를 측정하기 위해서는 우선 생활의 질이라는 지표 또는 사회지표의 체계화를 활용해서 주민만족도라는 목표를 세워놓고 그 대상이 되는 분야를 몇 개의 범주로 분류할 필요가 있다. 그리고 주민만족도라는 각 기본적·사회적 관심사항은 몇 개의 1차적 하위 관심사항들로 세분한다. 이렇게 세분된 1차적 하위 관심사항들의 현황을 파악하기 위하여 구체적인 지표로서 사회통계에 입각한 생활의 질이라는 지표 또는 사회지표가 작성된다(홍문신, 1974:72).

주민만족도를 정확히 그리고 객관적으로 측정하기 위해서는 측정지표의 설정이 무엇보다도 중요하다. 주민만족도가 주민의 최소요구(civilminimum)를 충족시켜주기 위한 기초로써 현재에 있어서 지방정부의 주민 서비스 수준이며 지역주민의 삶의 질의 수준이라고 할 때 주민만족도라는 목표설정을 위해서는 지역주민의 삶의 질과 한국 사회지표에 대한 구성요소를 살펴 볼 필요가 있다.

삶의 질의 구성요소는 매우 다양하여 학자에 따라 각각 달리 정의하고 있으나, 일반적으로 의식주, 건강 및 생존에 필요한 생리적 필수 요소들이 기본수요로서 중요시되며, 여기에다 교육, 안전 및 여가 등의 문화적 수요와 물리적, 사회적, 정치적, 그리고 경제적 환경의 질적 측면을 첨가하는 것이라고 할 수 있다. 이와 같이 주민의 삶의 질에 대한 구성요소들은 단편적인 것이라기보다는 모든 요소들이 포괄된 복합적인 것이라고 할 수 있다.

재정경제원이 발간하고 있는 한국의 사회지표에 의하면 그 정의를 “사회적 상태를 총체적이고도 집약적으로 나타내어 생활의 양적인 측면은 물론 질적인 측면까지도 측정함으로써 국민생활의 전반적인 복지정부를 파악 가능케 하여 주는 척도”라고 있다. 또 기능으로서는 ① 국민생활의 수준측정 ② 사회상태의 종합적인 측정 ③ 사회변동의 예측 ④ 사회개발정책의 성과 측정 등을 제시하고 있다.

우리나라의 사회지표 작성에는 두 가지 방법이 있다. 첫째는 각급 통계

기관에서 생산되는 기존 통계를 이용하여 체계적으로 재분류하여 작성하는 방법, 둘째는 기존통계에서 생산되지 않는 주관적 및 사회적 관심사 등에 대하여는 직접 사회통계조사를 실시하여 작성하는 방법이다.

구체적인 지표항목을 통해서 본 이 지표체계의 특징은 복지구성 접근방법이라기 보다는 사회관점 접근방법이며, 지표의 기능면에서는 사회 통계적 기능이 강조되어 있으며, 지표도출에 있어서 사회·인구통계체계(SSDS)적 색채가 농후하다(윤종주, 1983:355).

이 지표는 당초 사회관심 접근방법에 따라 체계구성이 되어 있어 국민의 복지구성 요소의 설정 및 그 수준의 측정 보다는 관심 영역의 주요 사회적 상태의 수준측정이 강조되어 있다. 이 때문에 복지적 내용의 측정은 사회통계조사를 통한 한정된 영역에 대한 국민의 의식수준 파악을 통해서 이를 보완하고 있으나 미흡한 점이 많은 것으로 지적되고 있다(원유석, 1988: 65).

그런데 어떠한 형태의 지표이든 그 자체가 ① 사회적 상태와 그 변화의 측정 ② 보고적 기능 ③ 사회 계획적 기능을 갖기 마련이나 한국의 사회지표는 특히 복지적 항목과 상관성이 적은 경제 개발적 차원에서 요구되는 항목들이 많이 포함되어 있다.

지표치 산출에 이용되고 있는 통계자표는 영역에 따라 다르나 대부분이 정부 각 부처의 중요 기본통계인 지정 통계이며, 기타 각 부처의 통계연보도 포함되어 있어 신빙성의 입장에서 보면 그 정확도에 있어서 우수한 편이다. 그러나 통계가 신고 및 행정처리를 통해서 기록된 자료이므로 지표치 산출에 이용되는 것은 문제가 있다 하겠다.

한국의 사회지표에서는 지표체계로서 ① 인구 ② 소득·배경 ③ 고용과 인력 ④ 교육 ⑤보건 ⑥ 주택과 환경 ⑦ 가족·사회보건·여가 ⑧ 공안 등 8개 관심 부문으로 구분되었으며 42개의 사회적 관심 영역, 125개의 주요 사회지표, 59개의 부차적 지표, 그리고 166개의 장래 개발지표 등 초 지표

항목을 선정 건의하고 있다(재정경제원, 2003: 20-21).

국내의 선행연구를 살펴보면, 삶의 질과 사회지표들이 지역주민의 만족도를 측정하는 것이 전부는 아니나 지표획득이 가능한 범위 내에서 각종 지표를 종합해서 주민만족도를 측정하고 분석함으로써 지역주민들이 무엇을 요구하고 있으며 또한 정부는 어떻게 해야 되는지를 비교·검토할 수 있는 지표로 유용한 의미가 있다고 생각된다.

2. 주민만족도의 요인

주민만족도의 요인은 다음과 같은 각도에서 볼 수 있다(진혜정, 2003: 26-45). 먼저 정책목표의 달성(policy goal attainment), 효율성(efficiency), 주민의 만족(constituency satisfaction), 수혜자에 대한 대응성(clientele responsiveness), 체제유지(system maintenance) 등이다. 이들 기준의 성격은 과정과 결과의 측면에서 능률과 효과의 측면에서 그리고 조직내외의 측면에서 정책의 성패를 가름해 보는 기준과 동시에 주민만족도를 높이는 요인으로 볼 수 있다.

즉, 행정대응성, 행정전문성, 행정공정성, 주민참여, 자원적절성 등 4가지로 구분해서 살펴보고자 한다.

① 행정대응성 : 행정대응성이란 시민들과 공무원들 혹은 정부와의 어떤 관계를 구성하고 있다는 것이다. 행정대응성을 구성하고 있는 주민들을 분석해 보면 두 가지 그룹으로 나눌 수 있다.

첫째는 개인으로서의 주민들을 나타내는 것이고, 둘째는 사회의 큰 부분으로서의 주민들을 분류하는 것이다. 따라서 정부기관 혹은 공무원들은 어떤 분류의 주민들이 행정대응성의 상대개념으로 좋은지를 판단해야만 한다. 하지만 이렇게 대상이 된 주민들의 구성과는 상환없이 공무원들 혹은 정부기관들은 주민들에게 대응 적이어야만 한다는 것이다. 따라서 행정대

응성은 전체로서의 주민들의 뜻을 반영하고 나타내는 것을 대응성이라 하겠다. 또한 주민들의 뜻이 단지 주민들의 분명한 요구나 일반적인 주민들의 뜻이 단지 주민들의 분명한 요구나 일반적인 주민들의 의견 혹은 둘을 모두 합친 것으로부터 나오는 것이라고도 할 수 있다.

② 행정전문성 : 행정전문성은 정부가 공공서비스의 제공을 위해서 활용할 수 있는 행정의 전문성과 지식을 조화시키는 것이라 볼 수 있다. 관료제의 합리성과 객관성에 기초하고 있는 과거의 행정전문성은 공무원들의 관리기술과 정부만을 위해 일할 것을 강조하였다. 하지만 이러한 입장은 미3n적 가치들과 상충하였으며 전체의 대중들과 개개의 주민들에 대한 공무원들의 대응성에 많은 제약을 주었던 것이 사실이다. 이는 과거의 관료제가 효율적 이익만을 강조하였으며, 결국은 바람직하지 못한 목표를 추구하였다고 할 수 있다. 즉, 행정의 효율성 추구가 정부의 전문성을 측정하는 유일한 기준이라 할지라도 행정의 대응성을 무시하는 것에 이용되지 말아야 한다는 것이다.

따라서 주민들의 수요와 요구에 잘 대응하는 행정을 원하는 많은 기대들은 공공서비스정책의 결정과 집행에 있어서 공공서비스의 직접 당사자인 주민들을 위한 전문화된 지식과 기술이 필요하다는 것을 지적하고 있다. 그러한 행정의 전문성은 현대행정의 매우 복잡하고 다양한 현상과 문제들을 해결할 수 있는 능력을 요구하고 있고 공공서비스를 위한 필수적인 요건으로 인식되고 있다.

결국 이러한 기대의 방향은 공익을 올바르게 실현시키는데 있어서 핵심적인 역할을 수행하는 전문화된 공무원을 필요로 하는 사회적 수요에 대한 책임성을 공무원일이 가져주기를 의미하는 것이다.(김호미: 2000: 249-262).

③ 행정공정성 : 공공서비스의 공급과 제공에 있어서 운영주체인 정부는 현대행정의 대표적 개념이라고 할 수 있는 대응성을 향상시킴으로써 해서 정부의 정책에 대한 주민들의 신뢰와 만족을 이끌어 내고자 하는 것에 초점

을 두고 노력하는 것이 추세이다. 이는 권위주의적 자세를 버리고 국민들의 편에 서서 그들이 바라는 바와 필요로 하는 것이 무엇인지를 찾아보는 것은 국민에 대한 봉사라고 하는 정부의 근원적인 기능이 제대로 작동되고 있다는 것을 의미한다. 하지만 행정공정성은 국민들에 대해 군림하는 자세를 보였던 과거의 행태가 여전히 존재하는 점도 없지는 않다. 그러나 그 중에서도 개선의 소지가 많은 행정공정성 대부분이 국민들에 대한 정부의 대응자세일 것이다.

④ 주민참여 : 민주적 사회가 가지고 있는 여러 요소들 중에서 제일 주목할 만한 것은 주민참여이다. 우리나라의 경우 행정과정 혹은 정책과정에서 있어서 주민참여는 지방자치제가 실시되고 난 이후 새롭게 주목을 받아 오고 있다. 근대이후 국가 체제에 있어서 주민참여에 대한 자연적 장애로서 시간적 제약, 지리적 거리 및 거대한 인구 등을 들고 있다. 우리나라의 경우는 이러한 자연적 장애요소 외에 정치 경제적·환경에 의해서 주민들이 극히 제한된 참여기회를 가졌었다.

주민참여의 근본적인 목적은 사회의 '소외그룹'이 정치적·행정적 과정에 대한 영향력을 가질 수 있게 도움을 주는 것이다. 주민들이 정보를 가지고 있고 의사결정이 어떻게 진행되고 여러 프로그램들이 어떻게 운영되는가를 알고 있다면 그들은 보다 효과적인 주민참여를 할 수 있다. 그리고 주민들은 참여를 통해서 혜택을 가질 수 있다는 것이다(김현정, 2001: 41-45).

즉, 행정의 효율성을 저해하는 요인으로 간주되었던 주민참여는 정책결정과정에서 얻어질 수 있는 정보를 증가시킬 수 있으며, 대응성과 효율성에 대한 시각들이 서로 배타적이지 않다는 것을 보여주고 있다. 주민참여는 행정적이고 정치적인 분권을 보장하는 실질적인 면을 보여주며, 상호 관심이 있는 문제에 대해 서로 다른 주민들이 잘 협력할 수 있게 만드는 면도 보여준다. 하지만 이러한 새로운 특권에 대해서 주민들은 새로운 책임을 가지게 된다. 즉 주민들은 공동의 이익을 해치는 문제에 대한 해결책

을 찾는데 도움이 될 수 있도록 많은 관심을 가져야 한다는 것이다.

⑤자원적절성 : 주민이 공공서비스의 소비자로서의 권리주장과 정부가 서비스 제공자라고하는 개념의 변화가 일선공무원들 으로부터 최고 행정 집행가들에게 까지 널리 인지되고 있다.

즉, 주민이 공공서비스의 소비자로서의 권리주장과 정부가 서비스 제공자라고 하는 개념의 변화가 일선공무원들로부터 최고 행정 집행가들에게 까지 널리 인지되고 있는 것이다. 하지만 과거의 조직과 통제체제가 합법성, 경제성 그리고 효율성 같은 전통적 행정 가치만을 공무원들에게 강조하는 것과는 달리 현재의 정부와 공무원들은 새로운 방향으로 행동해 주기를 요구 받고 있다.

이러한 새로운 행정환경은 지방행정의 자원에 대한 적절한 배분의 요구로 생각 될 수 있다.

제 4 절 선행연구의 검토

주민자치제도를 중심으로 한 연구에서는 제도개선에 관한 사항으로 민원 업무의 불편, 생활행정의 목표달성 미흡과 주민의 소극적인 참여를 들고 있으며⁹⁾, 주민자치센터의 활성화를 위해서 경쟁력 있는 프로그램과 권역별 프로그램운영, 법적근거의 입법화와 재정의 선별적 지원, 지역 NGO와¹⁰⁾

9) 관련연구문헌을 검토하는 근본적인 목적은 연구자가 연구문제와 관련된 영역에서 현재까지 수행된 연구 상태를 파악하여 이를 자신의 연구문제 해결을 위한 종합적 준거기준(collective point of reference)으로 사용하기 위한 것이다. Lang와 Heiss는 기존문헌 검토의 유용성으로 다음 다섯가지를 들고 있다. 즉 기존문헌을 통하여①연구문제를 구체적으로 한정시킬 수 있고, ②연구문제의 새로운 해결을 위한 새로운 접근방법을 알 수 있으며③조사 설계에 있어서의 잘못을 피할 수 있고 ④연구수행에 관한 새로운 아이디어를 찾을 수 있으며, ⑤새로운 자료원에 접할 수 있다는 것이다^{9)남궁근, 1998, 144)}

10) Non-Government Organization 라는 용어는 UN이 정부이외의 민간단체와의 협력 관계를 규정한 국제연합헌장 제71조 중에서 사용한 용어이다. 그런데 최근에 와서는 개발문제, 인권문제, 환경문제, 평화문제 등 비정부 비영리적인 입장에서 조직된 모든 단체를 NGO는 '경제정의 실천 시민연합'을 비롯하여 녹색연합, 한국소비자단체연합, 참여연대 등이 있으며, 지역적으로는 약 2만여개의 크고 작은 NGO들이 활동하고 있다(이병열, 2002).

유기적 협조체제 강화, 자원봉사센터 통합, 이용주민에 대한 인센티브 제공을 주장하고 있다(이병열, 2002).

또한 주민자치센터의 전문기관위탁 및 지역복지관협력체제 구축 등의 발전방안을 제시한 연구도 있었다(김은혜, 2001.).

한편 주민자치센터의 활성화를 위해 제도적 측면으로 권역별 대형화 및 전문화, 자치위원회 대표성 확보, 주민자치위원의 정치적 배제 등과 관리·운영적 측면으로 공간의 충분성, 운영요원의 배치, 운영비의 국·시 지원비와 수익자부담원칙에 의한 재정의 안정적 확보, 지속적인 프로그램 개발, 시민단체와 협조를 통한 발전방안 모색, 효율적인 홍보 등을 제시하고 있다(권오수, 2001).

주민자치센터의 관리·운영적인 측면으로는 주민자치센터 명칭의 자율성, 운영위원회의 의결기구 전환, 협소한 공간 확보 대안으로 초등학교 교실과 강당, 공공기관, 교회, 노인정 등의 활용, 프로그램 선정의 주민 서비스측면 고려, 운영주체의 능력배양, 자원봉사자의 인센티브제도 도입, 자치조직의 대표를 운영위원으로 위촉하는 방안 등을 주장하고 있다(김생환, 2000).

또한 주민자치센터가 지역주민들의 경제적 이해를 도모하고 행정서비스 향상을 위한 방향 설정, 성, 연령, 거주지역 등을 고려한 요일별, 시간별 세분화운영, 이용자의 구체적인 동기파악, 주민자치위원의 민주적 구성, 재원 확보에 대한 명확한 이해와 합리적인 결정, 주민의식조사 선행 등을 주장하고 있다(이명, 2000).

첫째, 제도적 측면의 연구에서는 주민자치센터에 대하여 주민들이 얼마나 알고 있는가에 대한 제도의인지도와 행정목표 달성 가능 여부, 주민자치위원회가 활성화되고 있는지, 주민자치위원회가 의결기구화 되어야 한다는 것이며, 자치위원의 상향선 폐지, 주민자치위원의 정치적 중립 등을 연구의 주요 내용으로 하고 있다.

둘째, 관리운영적인 측면으로 프로그램 운영과 재정, 주민자치센터의 공간 확보를 위한 초등학교 교실, 교회, 노인정, 강당, 공공기관 등을 활용하는 방안과 자원봉사자에 대한 인센티브 제공 등을 제시하고 있다. 또한 프로그램의 선정운영의 경우 지역주민의 경제적 이해고려, 이용계층의 세분화, 이용자의 동기파악, 주민의식조사 선행, 운영요원의 배치 등을 주장하고 있다.

셋째, 주민 참여적 측면으로 볼 수 있는 행태적 측면의 연구에서는 주민자치센터의 운영에 있어서 시민단체인 NGO와의 협력관계를 강조하고 있으며, 자원봉사센터의 활성화, 이용주민에 대한 인센티브 제공 등과 주민 참여적 측면을 인지적, 제도적 측면으로 구분하여 설명하고 있다.

한편, 국민자치센터내 프로그램과 참여만족도와와의 관계와 관련한 연구에서 생활체육 프로그램 및 문화 프로그램과 참여만족도의 관계에 관한 국내 외의 이론적 경험적 연구들은 거의 없는 실정이지만 생활체육이 포함되는 여가활동과 생활만족에 관한 연구는 비교적 다양하게 시도되어 왔다. 본질적으로 이 분야에서의 기본적인 문제로는 여가활동이 생활만족에 기여하는가? 하는 문제를 해결하는 데 있다.

이런 문제와 관련하여 Paimore(1968), Peppers(1973)과 Decarlo(1974)는 여가활동 참여빈도와 여가만족의 긍정적 관계가 있음을 보고하였으며, Thorson(1977)은 퇴직 후 여가참여가 생활만족감에 긍정적인 관계가 있다는 사실을 발견하였으며, 또한 Iso-Ahola(1980) 그리고 Tinsley(1986)는 여가와 생활만족간의 긍정적인 상관관계를 보고하였다.

Ragheb과 Griffith(1982)은 노년층을 대상으로 여가활동 참여가 생활만족에 기여하는가를 밝히기 위한 연구에서 유사한 긍정적 관계를 제시하고 여가활동의 참가수준, 여가만족도, 가정과 건강 그리고 생활조건에 대한 만족 등의 변인이 생활만족에 얼마나 기여하는 가를 밝히는 데 그 목적을 두었고, 그 결과로 여가활동을 통한 여가만족이 생활만족과 관련성이 높다는

사실을 밝혔다.

이와 같이 여가활동의 참여와 생활만족의 관련성은 비교적 많은 연구들에 의해 밝혀지고 있다(Kelly, Steinkamp, Kelly, 1987; Larson, 1978; Mancini &Quinn, 1981; Mcguire, 1984; Riddick, 1985; Smith, Keihofner, Watts, 1986; Steinkamp &Kelly, 1986). 이중 대표적인 Kelly Steinkamp, Kelly(1987)의 연구를 보면 생활만족에 대한 여가활동의 영향정도는 활동 유형에 따라 상이하게 나타났으며, 각 활동유형별로 생활만족과의 관계정도는 문화활동이 가장 높았으며, 그 다음으로 스포츠활동으로 나타났다(이재창, 2005).

이철화(1995)는 스포츠 활동 참여가 많을수록 직무만족과 생활만족이 높고, 스포츠활동 참여만족도가 높을수록 직무만족과 생활만족의 정도가 높다고 하였으며, 스포츠활동 참여만족의 개념을 정의해보면 개인이 스포츠 활동을 행하면서 느끼는 개인적 속성과 사회적 상황에 대한 만족의 정도라고 할 수 있다(이철화, 1995)

이상의 결과를 분석해 볼 때, 생활만족과 참여만족에 관한 연구들은 있지만 구체적으로 생활체육 프로그램 및 문화 프로그램과 참여만족도에 관한 연구들이 부족한 현실 속에서 생활체육 프로그램 및 문화 프로그램의 참여 만족도와의 관계를 규명하여 좀 더 많은 국민들이 여가 활동으로 생활체육에 관심을 갖고 참여하도록 연구할 필요성이 있다.

전체적으로 주민참여의 인지적 측면의 문제점에서 주민의 자질 및 참여의식 결여, 공무원의 권위주의적이며 지도력과 소신부족으로 주민의 신뢰감 확보 어려움 등과 제도적 문제점으로는 주민참여제도의 형식성, 주민의견 반영의 한계, 주민참여제도 구현의 미흡, 운영 프로그램의 중복 및 단조로움 등을 지적하고 있다. 이에 대한 방안으로 주민참여의식의 제고, 공무원의 의식 변화유도 자치단체의 특성에 맞는 제도의 실시 주민참여 경로

확대, 주민의 정보화 마인드 형성을 위한 정보통신 기술개발과 예신 확보, 자원봉사활성화 등을 제시하고 있다. 앞서 살펴본 선행연구에서는 주민참여 활성화에 대한 논의가 이루어졌음을 알 수 있다. 따라서 주민참여에서의 주민자치센터의 활성화에 대한 방안을 모색하고자 한다.

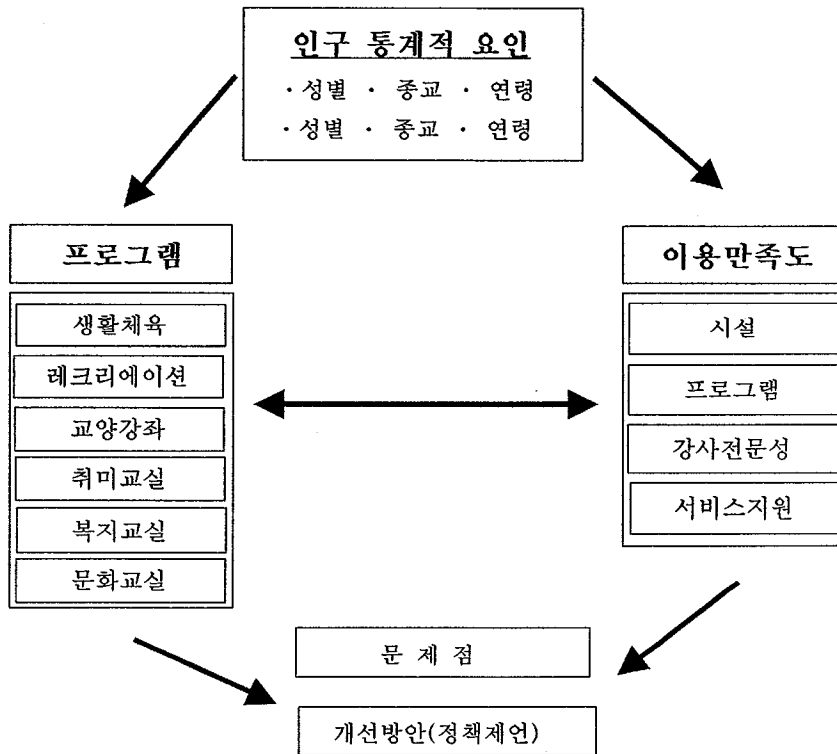
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구조사의 설계

주민자치센터의 주민 프로그램 이용과 만족의 관계는 아직까지 일관성있는 연구결과들이 제시되지 않고 있을 뿐만 아니라 연구자에 따라 관계 정도에 있어 상당한 차이를 보이고 있다. 그러나 지속적인 이용과 만족도와 정신적인 건강에 미치는 영향을 고찰해 보았을 때 지속적인 생활체육 활동이 여가활동에 미치는 영향 또는 정신건강에 미치는 영향 등 단일 요소에만 연구의 초점이 모아져 왔다(김나미, 1997; 박수정, 1996; 최연숙, 2002; 진혜정, 2003).

이러한 점을 고려해 볼 때, 자치센터의 다양한 프로그램 활동 이용을 유도함으로서 동사무소 기능전환에 의한 주민자치센터의 운영을 보다 효과적이고 바람직하게 전개될 수 있는 방향을 제시하기 위해 프로그램 만족에 있어서도 신체적 건강뿐만 아니라 정신적으로도 맑고 유쾌한 삶을 제공할 수 있는 매개체로 질적 향상을 위한 개선노력이 요구된다. 이에 본 연구에서는 기존 각 자치단체에서 운영중인 개설 프로그램인 생활체육, 레크리에이션 교양 강좌, 취미교실, 복지교실, 문화교실, 프로그램에 따른 시설, 강사, 운영서비스, 자아실현에 대한 만족도를 도출하기 위해 다음과 같이 모형을 도식화시켜 관련 사실을 검증하고자 한다.

<그림 2> 연구모형



제 2 절 연구대상 및 도구

1. 연구 대상

본 연구에 있어서 조사대상의 모집단은 성북구 주민자치센터 이용자 중 조사기간 내 지정된 주민자치센터를 이용한 만 20세 이상의 남녀로 규정하였고, 조사기간은 2006년 10월 21일부터 10월 30일까지 10일간 실시한다.

조사대상은 성북구 관내 동서남북 4개 동 각 60씩 총 400명을 대상으로 한다.

본 연구는 자기기입식 설문지를 이용한 서베이 방법을 활용하여 응답자

들의 반응에 대한 실증적인 분석을 실시하며, 대부분의 설문은 폐쇄형으로 하였다.

2. 자료수집방법

문헌조사의 경우는 국내문헌 및 학술지, 선행연구의 검토를 통해 주민자치센터와 주민만족도 이론을 반영하고, 실증조사의 경우는 설문지 검사를 하기 전에 담당공무원과 프로그램 진행 강사의 동의를 얻은 다음, 연구자가 직접 설문지를 배포하거나 주민자치센터 운영요원에게 일임하여, 자기평가 기입법으로 설문에 응하게 한 다음 당일 수거 또는 프로그램 운영관계로 일주일 후에 수거하는 방법으로 진행하고자 한다.

제 3 절 측정도구 및 분석방법

1. 측정도구

본 연구에서 주민자치센터를 방문하는 주민들의 프로그램 이용만족도를 조사하기 위해 Ragheb와 Beard(1980)가 개발한 설문지를 토대로 하였다. 아울러 위에 전자와 후자가 만든 설문지를 바탕으로 연구하였던 이진숙(1998)의 설문지와 지방자치단체의 주민자치센터 프로그램 운영 만족도 분석의 최연숙(2002)과 진혜정(2003)을 바탕으로 본 연구 논제에 맞게 재구성하였다.

설문의 내용은 자기기입식으로 모두 폐쇄식 문항을 사용하였다. 설문의 구성내용은 프로그램 이용만족도 수준을 측정하기 위한 순위별 형식은 Likert의 5점 척도로 “매우 만족하다(5점)”, “만족하다(4점)”, “그저 그렇다(3점)”, “불만족하다(2점)”, “매우 불만족하다(1점)”으로 하였다.

2. 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 총 53문항으로 주민자치센터 시설에 대한 이용만족도, 주민자치센터 담당공무원, 자원봉사자에 대한 만족도, 프로그램 사용료에 대한 만족도, 프로그램에 대한 만족도 등 총 4개 부분으로 구성되어 있다. 설문지의 구성을 간략하게 제시하면 다음과 같다.

<표 2> 설문지 구성 내역 및 활용척도

			번호	문항수	척도	출처
운영현황		· 이용방법 · 중점기능 · 이용동기	1-5	5	명목척도	
만족도	이용만족	· 시설 · 강사 · 서비스지원 · 활용유용성	1-18	18	Likert 5점	Ragheb & Beard(1980) 이진숙(1998)
	프로그램 만족	· 생활체육 · 레크리에이션 · 교양강좌 · 취미교실 · 복지교실 · 문화교실	1-24	24	Likert 5점	최연숙(2002) 진혜정(2003)
인구통계적 요인		· 성별 · 연령 · 학력 · 종교 · 소득수준 · 직업	1-6	6	명목척도	
계				53문항		

3. 분석방법

본 연구에서 배포한 설문지는 400매를 대상으로 하고 불성실한 응답으로 판단되는 것을 제외하고 실제로 응답한 최종자료로 통계 분석 프로그램

SPSS Window Version 12.0을 이용하여 실시하며, 통계치 유의 수준은 $p<.05$ 로 설정한다.

첫째, 설문지의 타당성 및 신뢰도 검증을 위해서 요인분석과 Cronbach's α 를 사용한다.

둘째, 주민자치센터 프로그램 이용자 실태 분석을 위해 빈도분석 및 교차분석을 실시한다.

셋째, 주민자치센터 프로그램 이용만족도를 파악하기 위하여 기술통계치를 이용하여 분석한다.

넷째, 인구사회적 특성과 이용형태적 특성에 따른 주민자치센터 이용만족도와 독립변인별의 차이를 분석하기 위해 t-test 및 일원변량분석을 실시한다.

제 4 절 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(Varimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 $\pm.30$ 이상이면 유의하다고 보지만 보다

엄격한 기준은 $\pm .40$ 이상이다. 따라서 본 연구에서는 $\pm .40$ 이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내주는 고유치(eigen value)는 1 이상을 기준으로 하였다. 곧 본 연구의 요인 분석은 고유치 1 이상, 요인적재량 $\pm .40$ 이상을 기준으로 하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 저사대상자의 인구통계학적 특성

<표 3> 조사대상자의 인구통계학적 특성

		빈도	퍼센트	유효퍼센트
성별	남성	29	13.2	13.2
	여성	191	86.8	86.8
연령	30대 이상	32	14.5	14.5
	40대	59	26.8	26.8
	50대	71	32.3	32.3
	60대 이상	58	26.4	26.4
학력	중학교 이하	55	25.0	25.0
	고등학교 졸업	109	49.5	49.5
	대학교 졸업이상	56	25.5	25.5
직업	주부	168	76.4	76.4
	자영업	17	7.7	7.7
	퇴직/무직	18	8.2	8.2
	기타	17	7.7	7.7
경제수준	상	4	1.8	1.8
	중상	95	43.2	43.2
	중하	105	47.7	47.7
	하	16	7.3	7.3
종교	기독교	45	20.5	20.5
	불교	75	34.1	34.1
	무교	70	31.8	31.8
	기타	30	13.6	13.6
합계		220	100.0	100.0

다음 <표 3>은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 남성이 29명(13.2%, 여성이 191명(86.8%)으로 나타났고, 연령은 30대 이하가 32명 (14.5%), 40대가 59명(26.8%), 50대가 71명(32.3%), 60대 이상이 58명(26.4%)으로 나타났다. 학력은 중학교 이하가 55명(25.0%), 고등학교 졸업이 109명(49.5%), 대학교 졸업 이상이 56명(25.5%)으로 나타났고, 직업은 주부가 168명(76.4%), 퇴직/무직이 18명(8.2%), 자영업이 17명(7.7%)순으로 나타났다. 경제수준은 상

층이 4명(1.8%), 중상층이 95명(43.2%), 중하층이 105명(47.7%), 하층이 16명(7.3%)으로 나타나 대다수가 중위층에 속해 있는 것으로 나타났으며, 종교는 불교가 75명(34.1%), 기독교가 45명(20.5%)순으로 나타났고, 무교도 70명(31.8%)으로 나타났다.

제 2 절 주민자치센터 프로그램 이용실태

다음은 인구통계학적 특성에 따라 주민자치센터 프로그램 이용에 차이가 있는지를 알아보기 위해 교차분석을 실시한 결과이다.

<표 4> 주민자치센터 처음 이용 방법

		주민 자치센터 처음 이용 방법										X2
		동사무소를 방문했을 때		동사무소 홍보(안내문, 플래카드)를 통해서		소문을 통해서		언론, 매스컴을 통해서		구청소식지 및 홈페이지를 통해서		
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
성별	남성	2	6.9%	13	44.8%	10	34.5%	1	3.4%	3	10.3%	2.982
	여성	31	16.2%	70	36.6%	68	35.6%	2	1.0%	20	10.5%	
연령	30대이하	5	15.6%	15	46.9%	8	25.0%			4	12.5%	11.953
	40대	9	15.3%	23	39.0%	17	28.8%	1	1.7%	9	15.3%	
	50대	9	12.7%	29	40.8%	27	38.0%			6	8.5%	
	60대 이상	10	17.2%	16	27.6%	26	44.8%	2	3.4%	4	6.9%	
학력	중학교 이하	8	14.5%	17	30.9%	27	49.1%	1	1.8%	2	3.6%	10.042
	고등학교 졸업	17	15.6%	40	36.7%	36	33.0%	1	.9%	15	13.8%	
	대학교											
	졸업이상	8	14.3%	26	46.4%	15	26.8%	1	1.8%	6	10.7%	
직업	주부	26	15.5%	64	38.1%	59	35.1%	2	1.2%	17	10.1%	10.619
	자영업	2	11.8%	6	35.3%	9	52.9%					
	퇴직/무직	3	16.7%	8	44.4%	4	22.2%	1	5.6%	2	11.1%	
	기타	2	11.8%	5	29.4%	6	35.3%			4	23.5%	
경제 수준	상			3	75.0%	1	25.0%					10.137
	중상	15	15.8%	42	44.2%	27	28.4%	1	1.1%	10	10.5%	
	중하	16	15.2%	35	33.3%	41	39.0%	2	1.9%	11	10.5%	
	하	2	12.5%	3	18.8%	9	56.3%			2	12.5%	
종교	기독교	7	15.6%	16	35.6%	15	33.3%	2	4.4%	5	11.1%	16.852
	불교	12	16.0%	30	40.0%	31	41.3%			2	2.7%	
	무교	11	15.7%	23	32.9%	24	34.3%			12	17.1%	
	기타	3	10.0%	14	46.7%	8	26.7%	1	3.3%	4	13.3%	
합계		33	15.0%	83	37.7%	78	35.5%	3	1.4%	23	10.5%	

다음 <표 4>는 주민자치센터 처음 어떤 방법으로 이용하게 되었는지를 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과이다. 분석결과 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았으며($p<.05$), 전체적으로 볼 때 ‘동사무소 홍보(안내문, 플레카드)를 통해서’가 83명(37.7%)으로 가장 높게 나타났고, ‘소문을 통해서’가 78명 (35.5%), ‘동사무소를 방문했을때’가 33명(15.0%), ‘구청소식지 및 홈페이지를 통해서’가 23명 (10.5%)순으로 나타났다. 즉, 대부분의 주민들이 동사무소나 구청의 홍보를 통해 주민자치센터 처음 이용하게 된 것으로 볼수 있다.

<표 5> 주민자치센터프로그램 중 중점적으로 해야 할 기능

		주민자치센터 프로그램 중 중점적으로 해야 할 기능										X2
		문화, 여가를 증진시키는 프로그램		복지와 관련된 프로그램		평생교육과 관련한 프로그램		지역사회 진흥관련 프로그램		지역자치를 위한 주민자치모임 프로그램		
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	
성별	남성	8	27.6%	4	13.8%	15	51.7%			2	6.9%	13.158*
	여성	113	59.2%	20	10.5%	46	24.1%	5	2.6%	7	3.7%	
연령	30대이하	17	53.1%	4	12.5%	11	34.4%					7.856
	40대	36	61.0%	7	11.9%	12	20.3%	2	3.4%	2	3.4%	
	50대	40	56.3%	5	7.0%	21	29.6%	1	1.4%	4	5.6%	
	60대 이상	28	48.3%	8	13.8%	17	29.3%	2	3.4%	3	5.2%	
학력	중학교 이하	29	52.7%	7	12.7%	11	20.0%	3	5.5%	5	9.1%	10.629
	고등학교 졸업	61	56.0%	10	9.2%	33	30.3%	2	1.8%	3	2.8%	
	대학교 졸업이상	31	55.4%	7	12.5%	17	30.4%			1	1.8%	
직업	주부	102	60.7%	17	10.1%	39	23.2%	5	3.0%	5	3.0%	20.961
	자영업	9	52.9%	2	11.8%	4	23.5%			1	11.8%	
	퇴직/무직	4	22.2%	2	11.1%	11	61.1%			1	5.6%	
	기타	6	35.3%	3	17.6%	7	41.2%			1	5.9%	
경제 수준	상	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%			22.008*
	중상	57	60.0%	4	4.2%	29	30.5%	1	1.1%	4	4.2%	
	중하	56	53.3%	15	14.3%	26	24.8%	3	2.9%	5	4.8%	
	하	7	43.8%	4	25.0%	5	31.3%					
종교	기독교	23	51.1%	4	8.9%	15	33.3%	2	4.4%	1	2.2%	13.394
	불교	44	58.7%	11	14.7%	15	20.0%	1	1.3%	4	5.3%	
	무교	39	55.7%	9	12.9%	18	25.7%	2	2.9%	2	2.9%	
	기타	15	50.0%			13	43.3%			2	6.7%	
합계		121	55.0%	24	10.9%	61	27.7%	5	2.3%	9	4.7%	

다음 <표5>는 주민자치센터의 프로그램 중 중점적으로 해야 할 기능에

대해 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 121명(55.0%)으로 가장 높게 나타났고, ‘평생 교육과 관련한 프로그램(예 : 인터넷, 영어강좌, 각종 생활강좌 등)’ 61명(27.7%), ‘복지와 관련된 프로그램(예 : 노인교실, 이웃돕기, 공부방운영)’이 24명(10.9%)순으로 나타났다.

조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라서는 성별과 경제수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 성별에 따라 남성의 경우 ‘평생 교육과 관련한 프로그램(예 : 인터넷, 영어강좌, 각종 생활강좌 등)’이 중점적으로 이루어져야 한다고 하였으나 여성의 경우 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예 단전호흡 등)’이 중점이 되어야 한다고 하여 차이를 보였다. 경제수준에 따라서는 다소 차이는 있었으나 대체적으로 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 가장 중점이 되어야 한다고 응답하였다.

<표 6> 주민자치센터 프로그램 중 중점적으로 해야 할 대상

		주민자치센터 프로그램 중 중점적으로 해야 할 대상												X2
		노인		유아 및 어린이		청소년		장애인 및 저소득자		주부 및 일반인		기타		
		빈도	행%	빈도	행%	빈도	행5	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	
성별	남성	7	24.1%	2	6.9%	2	6.9%	4	13.8%	13	44.8%	1	3.4%	6.589
	여성	31	16.2%	14	7.3%	5	2.6%	12	6.3%	126	66.0%	3	1.6%	
연령	30대이하	6	16.8%	5	15.6%	4	12.5%	3	9.4%	14	43.8%			24.841
	40대	6	10.2%	6	10.2%	1	1.7%	4	6.8%	41	69.5%	1	1.7%	
	50대	13	18.3%	1	1.4%	1	1.4%	5	7.0%	50	70.4%	1	1.4%	
	60대 이상	13	22.4%	4	6.9%	1	1.7%	4	6.9%	34	58.6%	2	3.4%	
학력	중학교 이하	15	27.3%	2	3.6%	2	3.6%	3	5.5%	32	58.2%	1	1.8%	10.636
	고등학교 졸업	15	13.8%	8	7.3%	2	1.8%	8	7.3%	75	68.8%	1	.9%	
	대학교 졸업이상	8	14.3%	6	10.7%	3	5.4%	5	8.9%	32	57.1%	2	3.6%	
직업	주부	29	17.3%	9	5.4%	4	2.4%	10	6.0%	114	67.9%	2	1.2%	21.339
	자영업			3	17.6%	1	5.9%	2	11.8%	10	58.8%	1	5.9%	
	퇴직/무직	6	33.3%	2	11.1%	1	5.6%	1	5.6%	7	38.9%	1	5.6%	
	기타	3	17.6%	2	11.8%	1	5.9%	3	17.6%	8	47.1%			
경제 수준	상			1	25.0%	1	25.0%			2	50.0%			31.256 **
	중상	14	14.7%	10	10.5%			6	6.3%	65	68.4%			
	중하	18	17.1%	5	4.8%	4	3.8%	10	9.5%	64	61.0%	4	3.8%	
	하	6	37.5%			2	12.5%			8	50.0%			
종교	기독교	4	8.9%	4	8.9%	1	2.2%	5	11.1%	31	68.9%			21.967
	불교	13	17.3%	3	4.0%	1	1.3%	3	4.0%	55	73.3%			
	무교	14	20.0%	7	10.0%	5	7.1%	6	8.6%	36	51.4%	2	2.9%	
	기타	7	23.3%	2	6.7%			2	6.7%	17	56.7%	2	6.7%	
합계		38	17.3%	16	7.3%	7	3.2%	16	7.3%	139	63.2%	4	1.8%	

다음 <표 6>은 주민 자치센터 프로그램에서 가장 중점을 두어야 할 대상에 대해 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때 주부 및 일반인이 139명(63.2%)으로 가장 높게 나타났고, 노인 38명(17.3%), 유아 및 어린이와 장애인 및 저소득자가 각 16명(7.3%)순으로 나타났다.

조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라서는 경제수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 다소 차이는 있으나 대체적으로

부 및 일반인에게 가장 중점을 두어야 한다고 응답하였다.

<표 7> 주민자치센터 프로그램 이용 동기

		주민자치센터 프로그램 이용 동기												X2
		시설 및 프로그램이 일상생활에 유용해서		무료이거나 비용이 저렴해서		집과 가까운 거리에 있어서		주민간의 유대 및 친목도모를 위해서		여가활용을 위해		취업 등에 도움이 될 것 같아서		
		빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	
성별	남성	6	20.7%	5	17.2%	6	20.7%	5	17.2%	7	24.1%			3.348
	여성	29	15.2%	59	30.9%	34	17.8%	22	11.5%	44	23.0%	3	1.6%	
연령	30대이하	6	18.8%	11	34.4%	8	25.0%	4	12.5%	3	9.4%			10.123
	40대	7	11.9%	17	28.8%	10	16.9%	9	15.3%	15	25.4%	1	1.7%	
	50대	14	19.7%	19	26.8%	11	15.5%	6	8.5%	19	26.8%	2	2.8%	
	60대 이상	8	13.8%	17	29.3%	11	19.0%	8	13.8%	14	24.1%			
학력	중학교 이하	8	14.5%	15	27.3%	7	12.7%	7	8.9%	15	27.3%	3	5.5%	18.316
	고등학교 졸업	15	13.8%	32	29.4%	18	16.5%	15	10.7%	29	26.6%			
	대학교 졸업이상	12	21.4%	17	30.4%	15	26.8%	5	29.4%	7	12.5%			
직업	주부	27	16.1%	55	32.7%	28	16.7%	18	11.1%	38	22.6%	2	1.2%	22.395
	자영업	2	11.8%	2	11.8%	6	35.3%	5	11.8%	1	5.9%	1	5.9%	
	퇴직/무직	4	22.2%	1	5.6%	4	22.2%	2	25.0%	7	38.9%			
	기타	2	11.8%	6	35.3%	2	11.8%	2	7.4%	5	29.4%			
경제 수준	상					3	75.0%	1	16.2%					23.090
	중상	16	16.8%	25	26.3%	23	24.2%	7	12.5%	23	24.2%	1	1.1%	
	중하	17	16.2%	34	32.4%	13	12.4%	17	11.1%	23	21.9%	1	1.0%	
종교	하	2	12.5%	5	31.3%	1	6.3%	2	12.0%	5	31.3%	1	6.3%	13.668
	기독교	6	13.3%	15	33.3%	12	26.7%	5	11.1%	7	15.6%			
	불교	15	20.0%	18	24.0%	10	13.3%	9	12.0%	20	26.7%	3	4.0%	
	무교	10	14.3%	20	28.6%	12	17.1%	10	14.3%	18	25.7%			
합계		35	15.9%	64	29.1%	40	18.2%	27	12.3%	51	23.2%	3	1.4%	

다음 <표 7>은 주민자치센터 프로그램을 이용하게 된 동기에 대해 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과이다. 분석결과 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았으며($p>.05$), 전체적으로 볼 때 ‘무료이거나 비용이 저렴해서’가 64명(29.1%)으로 가장 높게 나타났고, ‘집과 가까운 거리에 있어서’가 40명(18.2%), ‘시설 및 프로그램이 일상

생활에 유용해서가 35명(15.9%)순으로 나타났다. 즉 문화를 즐기며 여가 시간의 활용을 중시하는 주민자치센터의 프로그램인 만큼 집과의 거리나 저렴한 비용이 부담 없이 주민자치센터를 이용하는데 도움이 되는 것으로 볼 수 있다.

<표 8> 주민자치센터 프로그램 선호 시간대

		주민자치센터 프로그램 이용 동기												x2
		새벽 6-9시		오전 9-12시		오후 12-3시		오후 3-6시		오후 6-9시		토,일요일 공휴일		
		빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	빈도	행%	
성별	남성			8	27.6%	9	31.0%	6	20.7%	37	10.3%	3	10.3%	17.803
	여성	1	.5%	98	51.3%	44	23.0%	35	18.3%	12	6.3%	1	.5%	**
연령	30대이하			21	65.6%	4	12.5%	6	18.8%			1	3.1%	13.360
	40대			27	45.8%	16	27.1%	10	16.9%	5	8.5%	1	1.7%	
	50대			29	40.8%	19	26.8%	16	22.5%	5	7.0%	2	2.8%	
	60대 이상	1	1.7%	29	50.0%	14	24.1%	9	15.5%	5	8.6%			
학력	중학교 이하			25	45.5%	15	27.3%	9	16.4%	6	10.9%			5.611
	고등학교 졸업	1	.9%	53	48.6%	25	22.9%	20	18.3%	7	6.4%	3	2.8%	
	대학교 졸업이상			28	50.0%	13	23.2%	12	21.4%	2	3.6%	1	1.8%	
직업	주부	1	.6%	85	50.6%	42	25.0%	30	17.9%	10	6.0%			22.265
	자영업			5	29.4%	3	17.6%	5	29.4%	3	17.6%	1	5.9%	
	퇴직/무직			8	44.4%	4	22.2%	4	22.2%	1	5.6%	1	5.6%	
	기타			8	47.1%	4	23.5%	2	11.8%	1	5.9%	2	11.8%	
경제 수준	상			1	25.0%	1	25.0%	2	50.0%					8.940
	중상			42	44.2%	22	23.2%	20	21.1%	8	8.4%	3	3.2%	
	중하	1	1.0%	56	53.3%	26	24.8%	15	14.3%	6	5.7%	1	1.0%	
	하			7	43.8%	4	25.0%	4	25.0%	1	6.3%			
종교	기독교	1	2.2%	23	51.1%	7	15.6%	11	24.4%	3	6.7%			20.568
	불교			34	45.3%	19	25.3%	15	20.0%	7	9.3%			
	무교			35	50.0%	16	22.9%	10	14.3%	5	7.1%	4	5.7%	
	기타			14	46.7%	11	36.7%	5	16.7%					
합계		1	.5%	106	48.2%	53	24.1%	41	18.6%	15	6.8%	4	1.8%	

다음 <표 8>은 주민자치센터 운영 프로그램의 선호 시간대에 대해 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때 오전 9-12시가 106명(48.2%)으로 가장 높게 나타났고, 오후 12-3시 53명

(24.1%), 오후 3-6시 41명(18.6%)순으로 나타났다. 즉 주민자치센터를 이용하는 대상자가 주부가 대부분인 만큼 아이들이 학교에서 있는 시간에 프로그램 이용을 가장 선호하는 것으로 볼 수 있다.

조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라서는 성별에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 남성의 경우 오후 12-3시를 가장 선호하는 반면 여성의 경우 오전 9-12시를 가장 선호하는 것으로 나타나 차이를 보였다.

제 3 절 주민자치센터 이용 만족도

다음은 주민자치센터의 전반적 이용만족도와 각 프로그램에 대한 만족도를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다.

1. 주민자치센터 이용 만족도

<표 9> 주민자치센터 이용 만족도

	평균	표준 편차
1. 우리 주민자치센터의 강의실은 수업에 불편함이 없다.	3.74	.935
2. 수업 및 교육기자재가 잘 갖추어져 있다.	3.46	.840
3. 주민자치센터까지의 거리 및 교통편은 편리하다.	4.00	.884
시설 계	3.73	.692
4. 우리주민자체센터의 프로그램은 다양하다.	3.50	.848
5. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 체계적으로 구성되어 있다.	3.79	.808
6. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 이해하기가 쉽다.	40.5	.746
7. 내가 참여하는 프로그램은 자기계발, 자아실현에 도움이 된다.	4.02	.761
8. 내가 참여하는 프로그램은 여가선용에 도움이 된다.	4.17	.698
9. 내가 참여하는 프로그램은 이 분야의 지식이나 기술을 증가시킨다.	3.92	.783
10. 내가 참여하는 프로그램은 취업에 도움이 된다.	2.89	1.042
프로그램 계	3.91	.564
11. 강사는 철저한 강의 준비와 열심을 가지고 강의를 진행한다.	4.26	.761
12. 강사는 전문지식이 풍부하다.	4.29	.758
13. 강사는 강의시간을 잘 지킨다.	4.37	.680
14. 강사는 수강생들의 질문에 친절하고 성의있게 답변한다.	4.26	.725
강사전문성 계	4.30	.655
15. 내가 참여하는 프로그램의 수강료, 재료비 등의 비용은 적당하다.	3.94	.926
16. 우리 주민자치센터에서는 행정적 지원이 신속하고 정확하게 이루어진다.	3.58	.866
17. 우리 주민자치센터의 담당직원은 항상 친절하다.	4.12	.747
18. 내가 참여하는 프로그램은 수강료, 재료비 등의 행정지원이 잘 이루어진다.	3.69	.901
서비스지원 계	3.89	.684

다음 <표 9>는 주민자치센터의 전반적 이용 만족도에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 시설만족도에 있어서는 ‘거리 및 교통편’(M=4.00)의 만족도가 가장 높게 나타났고 프로그램 만족도에 있어서는 ‘여가선용에 도우’(M=4.17)의 만족도가 가장 높게 나타났다.

강사의 전문성에 대한 만족도에 있어서는 ‘강의시간 준수’(M=4.37)의 만족도가 가장 높게 나타났고, 서비스 지원 만족도에 있어서는 ‘담당직원의

친절'(M=4.12)이 가장 높은 수준의 만족도를 나타내었다. 전반적으로 볼 때에는 강사의 전문성(M=3.91)에 대한 만족도가 매우 높게 나타났고, 프로그램 만족도(M=3.91), 서비스지원 만족도(M=3.83), 시설만족도(M=3.73)순으로 나타나 강사나 서비스에 대한 만족이 가장 높은 수준인 것으로 볼 수 있다.

2. 주민자치센터 프로그램 만족도

<표 10> 주민자치센터 프로그램 만족도

		평균	표준편차
생활체육	1. 탁구	3.85	.705
	2.요가	4.09	.830
	3.단전호흡	3.82	.756
생활체육 계		3.67	.686
	4. 주부노래	3.99	.723
	5. 스포츠댄스	3.57	.846
	6.풍물교실	4.00	.911
레크리에이션 계		3.64	.776
	7. 인터넷 강좌	3.98	.828
	8. 영어 강좌	3.86	.816
	9. 한문 강좌	4.10	.870
교양강좌 계		3.64	.784
	10.서예	4.32	.728
	11. 꽃꽂이	3.77	.808
	12. 피부관리	4.03	.959
취미교실 계		3.68	.755
	13. 무료미용	3.76	.912
	14. 침술	3.83	.759
	15. 한방진료	4.03	.890
복지교실 예		3.68	.762
	16. 한국무용	4.08	.749
	17. 설장고	4.00	.871
	18. 민요교실	3.90	.841
문화교실 계		3.81	.681

다음 <표 10>은 주민자치센터의 프로그램 만족도에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 생활체육에 있어서는 ‘요가’(M=4.09)의 만족도가 가장 높게 나타났고, 레크리에이션 만족도에 있어서는 ‘풍물교실’(M=4.00)의 만족도가 가장 높게 나타났다.

교양강좌 만족도에 있어서는 ‘한문강좌’(M=4.10)가 가장 높게 나타났고,

취미교실 만족도에 있어서는 '서예'(M=4.32)가 가장 높은 수준의 만족도를 나타내었다. 또한 복지교실에 있어서는 '한방진료'(M=4.03)의 만족도가 가장 높게 나타났고, 문화교실 만족도에 있어서는 '한국무용'(M=4.08)의 만족도가 가장 높게 나타났다.

전반적으로 볼 때에는 문화교실(M=3.81)에 대한 만족도가 매우 높게 나타났다고, 취미교실(M=3.68), 복지교실(M=3.68), 생활체육(M=3.67)순으로 나타났다으며, 레크리에이션과 교양강좌(M=3.64)는 상대적으로 가장 낮은 수준의 만족도를 보였다.

<표 11> 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증

	성분			
	시설	프로그램	강사전문성	서비스지원
2. 교재 및 교육기자재가 잘 갖추어져 있다.	.854			
1. 우리 주민자치센터의 강의실은 수업에 불편함이 없다.	.787			
3. 주민자치센터까지의 거리 및 교통편은 편리하다	.682			
7. 내가 참여하는 프로그램은 자기개발, 자아실현에 도움이 된다.		.833		
6. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 이해하기가 쉽다.		.805		
8. 내가 참여하는 프로그램은 여가선용에 도움이 된다.		.794		
9. 내가 참여하는 프로그램은 이 분야의 지식이나 기술을 증가시킨다.		.745		
5. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 체계적으로 구성되어 있다.		.707		
4. 우리주민자치센터의 프로그램은 다양하다.		.497		
11. 강사는 철저한 강의 준비와 열심을 가지고 강의를 진행한다.			.903	
14. 강사는 수강생들의 질문에 친절하고 성의있게 답변한다.			.889	
12. 강사는 전문지식이 풍부하다.			.898	
13. 강사는 강의시간을 잘 지킨다.			.885	
16. 우리 주민자치센터에서는 행정적 지원이 신속하고 정확하게 이루어진다.				.864
18. 내가 참여하는 프로그램은 수강료, 재료비 등의 행정지원이 잘 이루어진다.				.795
17. 우리 주민자치센터의 담당직원은 항상 친절하다.				.780
15. 내가 참여하는 프로그램의 수강료, 재료비 등의 비용은 적당하다.				.741
고유값	1.815	3.273	3.206	2.535
분산%	60.501	54.556	80.145	63.370
신뢰도	.665	.822	.917	.803

다음 <표 11>은 주민자치센터 이용 만족도에 대한 18개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 4개의 요인이 도출되었으며

각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 4개의 요인 적재값이 ± 4 이상으로 주민자치센터 이용 만족도를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 따라서 본 연구에서는 요인분석에서 추출된 4개의 요인은 타당한 것으로 볼 수 있으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

제 4 절 주민자치센터 만족도의 상관관계

<표 12> 주민자치센터 이용 만족도의 상관관계분석

	시설	프로그램	강사전문성	서비스지원
시설	1			
	1			
프로그램	.454(**)	1		
	.000	1		
강사전문성	.244(**)	.604(**)	1	
	.000	.000	1	
서비스지원	.436(**)	.577(**)	.450(**)	1
	.000	.000	.000	1

다음 <표 12>는 주민자치센터 이용 각 부분의 이용 만족도간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 시설만족도는 프로그램만족도, 강사전문성 만족도, 서비스지원 만족도와 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내며, 프로그램만족도 역시 강사전문성, 서비스지원만족도와 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내었다. 또한 강사전문성과 서비스지원 만족도간에도 유의한 정(+)적 상관을 나타내어 시설, 프로그램, 강사전문성, 서비스지원 만족도가 주민자치센터 이용 만족도를 설명하는

상호보완적인 개념임을 알 수 있다. 또한 각 만족도간에 대체적으로 .4이사의 비교적 높은 상관관계를 나타내어 네 요인들간의 구성타당성이 있음을 지지해 준다.

제 5 절 주민자치센터 만족도의 차이

다음은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 주민자치센터 이용만족도와 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(ANOVA)을 실시한 결과이다.

1. 인구통계학적 특성에 따른 주민자치센터 이용 만족도

<표 13> 성별에 따른 이용 만족도 차이

	성별				t	p
	남성		여성			
	평균	표준편차	평균	표준편차		
시설	3.63	.823	3.75	.671	.692	.406
프로그램	3.90	.699	3.91	.543	.003	.954
강사전문성	3.99	.778	4.34	.623	7.435	.007
서비스지원	3.86	.725	3.83	.680	.068	.794

다음<표 13>은 성별에 따라 주민자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 강사전문성 만족도에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$), 여성($M=4.34$)이 남성($M=3.99$)보다 상대적으로 매우 높게 나타났다. 이는 여성이 남성보다 이용도가 많은 만큼 강사들의 전문적 지식, 강의시간 준수, 강의시가 준비가 철저하였을 때 만족도가 높게 나타나는 것으로 볼수 있다.

<표 14> 연령에 따른 이용만족도 차이

	연령								F	P
	30대이하		40대		50대		60대이상			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
시설	3.57	.576	3.67	.672	3.72	.775	3.90	.643	1.860	.137
프로그램	3.75	.565	3.84	.531	3.97	.566	3.99	.580	1.905	.130
강사전문성	4.20	.611	4.30	.656	4.27	.696	4.37	.632	.526	.665
서비스지원	3.76	.673	3.88	.691	3.81	.634	3.84	.752	.244	.866

다음 <표 14>는 연령에 따라 주민자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 연령이 높을수록 이용 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 15> 학력에 따른 이용 만족도 차이

	학력						F	P
	중학교 이하		고등학교 졸업		대학교 졸업이상			
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차		
시설	3.83	.631	3.74	.732	3.62	.662	1.314	.271
프로그램	4.01	.555	3.90	.571	3.82	.554	1.445	.238
강사전문성	4.37	.608	4.31	.676	4.19	.654	1.162	.315
서비스지원	3.88	.688	3.85	.686	3.74	.680	.753	.472

다음 <표 15>는 학력에 따라 주민 자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 학력이 낮을수록 이용 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 16> 직업에 따른 이용 만족도 차이

	직업								F	P
	주부		자영업		퇴직/무직		기타			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
시설	3.74	.692	3.78	.707	3.72	.669	3.65	.750	.120	.948
프로그램	3.94	.532	3.79	.652	3.81	.702	3.76	.627	.989	.399
강사전문성	4.35	.612	4.06	.859	4.15	.768	4.18	.683	1.574	.197
서비스지원	3.84	.678	3.66	.795	3.81	.639	3.99	.693	.643	.588

다음 <표 16>은 직업에 따라 주민자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 직업에 따라서는 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 17> 경제수준에 따른 이용 만족도 차이

	경제수준								F	P
	상		중상		중하		하			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
시설	4.08	.687	3.68	.732	3.75	.666	3.83	.621	.651	.583
프로그램	3.54	.629	3.90	.533	3.93	.597	3.92	.520	.632	.595
강사전문성	4.06	.826	4.30	.641	4.28	.685	4.41	.515	.331	.803
서비스지원	3.75	.540	3.89	.619	3.76	.705	3.98	.920	.921	.432

다음 <표 17>은 경제수준에 따라 주민자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 경제수준이 낮을수록 이용 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 18> 종교에 따른 이용 만족도 차이

	종교								F	P
	기독교		불교		무교		기타			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
시설	3.81	.673	3.68	.721	3.72	.690	3.77	.668	.407	.748
프로그램	3.84	.533	3.93	.589	3.95	.585	3.86	.509	.427	.734
강사전문성	4.22	.678	4.37	.588	4.23	.698	4.38	.672	.916	.434
서비스지원	3.75	.642	3.77	.694	3.88	.687	4.00	.707	.1171	.322

다음 <표 18>은 종교에 따라 주민자치센터 이용 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 종교에 따라서는 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

2. 인구통계학적 특성에 따른 주민자치센터 프로그램 만족도

<표 19> 성별에 따른 프로그램 만족도 차이

	성별				T	P
	남성		여성			
	평균	표준편차	평균	표준편차		
생활체육	3.67	.609	3.67	.713	.000	1.000
레크리에이션	3.50	.548	3.68	.832	.252	.620
교양강좌	3.33	.903	4.70	.769	.0720	.406
취미교실	3.17	.577	3.79	.755	2.389	.137
복지교실	3.33	.385	3.75	.808	1.009	.326
문화교실	3.60	.683	3.86	.688	.566	.459

다음 <표 19>는 성별에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 여성이 남성에 비해 각 프로그램에 대한 만족도가 상대적으로 높은 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 20> 연령에 따른 프로그램 만족도 차이

	연령								F	P
	30대이하		40대		50대		60대이상			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
생활체육	3.67	.690	3.50	.459	3.78	.898	3.67	.577	.177	.911
레크리에이션	3.42	.636	3.71	.848	3.92	.972	3.50	.624	.619	.609
교양강좌	3.33	.504	4.40	.723	4.19	.997	3.56	.509	1.947	.156
취미교실	3.54	.616	3.47	.837	3.90	.897	3.89	.839	.469	.707
복지교실	3.50	.713	3.60	.596	3.81	.920	4.00	1.000	.376	.771
문화교실	3.38	.375	4.00	.919	4.08	.751	3.83	.192	1.845	.169

다음 <표 20>은 연령에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 연령이 높을수록 각 프로그램에 대한 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 21> 학력에 따른 프로그램 만족도 차이

	학력						F	P
	중학교 이하		고등학교 졸업		대학교 졸업이상			
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차		
생활체육	3.71	.803	3.93	.540	3.33	.667	1.976	.161
레크리에이션	3.62	.848	3.86	.881	3.40	.562	.964	.394
교양강좌	3.72	.976	3.96	.735	3.21	.533	2.232	.133
취미교실	3.61	.880	4.04	.655	3.33	.667	2.052	.155
복지교실	3.56	.861	3.96	.754	3.46	.689	1.043	.371
문화교실	3.95	.678	4.12	.671	3.25	.295	5.424	.012

다음 <표 21>은 학력에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 대학교 졸업이상의 높은 학력에 비해 고등학교 졸업이하에서 각 프로그램의 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다.

<표 22> 직업에 따른 프로그램 만족도 차이

	직업								F	P
	주부		자영업		퇴직/무직		기타			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
생활체육	3.75	.786	3.40	.279	4.00	.000	3.56	.694	.399	.755
레크리에이션	3.74	.886	3.42	.500	3.78	.192	3.22	.694	.502	.685
교양강좌	3.78	.823	3.42	.500	3.00	.000	3.44	1.072	.510	.680
취미교실	3.87	.795	3.50	.577	3.00	.000	3.22	.694	1.022	.405
복지교실	3.80	.853	3.58	.687	3.00	.000	3.44	.385	.470	.707
문화교실	3.98	.682	3.33	.471	3.67	.000	3.56	.962	1.206	.331

다음 <표 22>은 직업에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 직업에 따라서는 통계적으로 유의미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 23> 경제수준에 따른 프로그램 만족도 차이

	경제수준								F	P
	상		중상		중하		하			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
생활체육	3.33	.471	3.67	.745	3.81	.717	3.33	.577	.525	.670
레크리에이션	3.33	.471	3.97	.838	3.52	.803	3.33	.333	.950	.432
교양강좌	3.33	.471	3.67	.839	3.85	.848	3.00	.000	1.034	.400
취미교실	3.50	.707	3.76	.897	3.85	.736	3.00	.000	1.068	.386
복지교실	3.67	.943	3.71	.848	3.85	.765	3.00	.000	.978	.424
문화교실	3.17	.236	4.05	.731	3.86	.701	3.44	.385	1.221	.326

다음 <표 23>는 경제수준에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는 지를 분석한 결과이다. 분석결과 대체적으로 중위층의 경제수준에서 각 프로그램 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였으나 통계적으로 유의

미한 정도의 차이는 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 24> 종교에 따른 프로그램 만족도 차이

	종교								F	P
	기독교		불교		무교		기타			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
생활체육	3.20	.447	3.81	.742	4.04	.676	3.27	.435	2.814	.063
레크리에이션	2.87	.558	4.03	.711	3.89	.624	3.20	.691	4.673	.010
교양강좌	3.08	.419	4.06	.905	3.85	.747	3.08	.419	2.851	.084
취미교실	3.25	.569	3.89	.834	3.85	.729	3.42	.877	1.889	.465
복지교실	3.25	.739	3.78	.807	3.81	.729	3.67	.943	.515	.677
문화교실	3.25	.319	4.00	.735	3.97	.745	3.58	.419	1.523	.236

다음 <표 24>는 종교에 따라 주민자치센터 프로그램 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 레크리에이션 만족도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 불교($M=4.03$)가 가장 높은 수준의 만족도를 나타내며 기독교($M=2.87$)에서 가장 낮은 수준의 만족도를 나타내고 있었다.

제 6 절 논의 및 시사점

전체적인 결과를 볼 때 프로그램 이용주민의 만족도가 기대이상 높지 않은 것으로 나타났다. 이러한 원인은 홍보와 프로그램 지역경제적 수준에서 그 특징을 찾을 수 있다. 즉 홍보측면에서 첫째, 초기이용인지가 ‘동사무소 홍보(안내문, 플래카드)를 통해서’가 83명(37.7%)으로 가장 높고 그 다음이 ‘소문을 통해서’가 78명(35.3%), ‘동사무소를 방문했을 때’가 33명(15.0%), ‘구청소식지 및 홈페이지를 통해서’가 23명(10.5%)순으로 대부분의 주민들

이 동사무소나 구청의 단순 제한된 홍보물을 통해 주민자치센터를 이용하게 된 것으로 볼 수 있어 보다 적극적인 홍보방법이 요구된다. 즉, 플레카드나 구청 소식지 등에서 벗어나 다양한 지역언론매체를 이용할 필요가 있음을 알 수 있다.

둘째, 주민자치센터의 프로그램 중 중점적으로 보완해야 할 기능에 대해 전체적으로 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예: 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 121명(55%)으로 가장 높게 나타났다. 그리고 ‘평생교육과 관련한 프로그램(예: 인터넷, 영어강좌, 각종 생활강좌 등)’ 61명(27.7%), ‘복지와 관련된 프로그램(예: 노인교실, 이웃돕기, 공부방운영)’이 24명(10.9%)순으로 나타났다. 이는 여성의 경우 여가중심의 프로그램을 선호하는 주부 중심의 이용특성과 남성은 사회적으로 취업과 관련된 프로그램을 중점 개설하거나 강좌를 늘릴 것을 요구하는 점에서 사회적 위치와 여건에 따른 차이를 보여 지역소득수준이 높지 않은 현실을 볼 때 지역특성에 맞는 선별적 프로그램의 도입이 요구됨을 의미한다.

셋째, 성별과 경제수준에 따라 남성의 경우 ‘평생교육과 관련한 프로그램(예 : 인터넷, 영어강좌, 각종 생활강좌 등)’과 여성의 경우 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 중점이 되어야 한다고 하여 차이를 보였다. 이는 경제수준에 따라서 대체적으로 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 가장 중심이 되어야 한다고 응답하여 주간 낮시간대 주부가 주로 참여하는 현실로 볼 때 주부들 중심의 편향된 요구가 압도적으로 높은 점에서 이들 프로그램의 재편이 보다 더 시급하거나 보완되어야 할 것을 요구한다.

넷째, 주민자치센터 프로그램 이용 동기에 대해서 ‘무료이거나 비용이 저렴해서/가 64명(29.1%)으로 가장 높게 나타났고, ‘집과 가까운 거리에 있어서’가 40명(18.2%), ‘시설 및 프로그램이 일상생활에 유용해서’가 35명

(15.9%)순으로 나타나 이는 문화를 즐기며 여가 시간의 활용을 중시하는 주민자치센터의 프로그램인 만큼 집과의 거리나 구에서 운영하는 공익성으로 저렴한 비용이 부담 없이 주민자치센터를 이용하는 데 도움이 되는 것으로 볼 수 있다. 따라서 교통입지와 지역주민의 경제적 수준을 고려한 프로그램의 도입이 우선적으로 검토되어야 함을 알 수 있다.

다섯째, 주민자치센터 운영 프로그램의 선호 시간대에 대해서 오전 9-12시가 106명(48.2%)으로 가장 높게 나타났고, 오후 12-3시 53명(24.1%), 오후 3-6시 41명(18.6%)순으로 나타나 주민자치센터를 이용하는 대상자가 주부가 대부분인 만큼 아이들이 학교에 있는 시간에 프로그램 이용을 가장 선호하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 직장인인 남성의 경우 오후 12-3시를 가장 선호하는 반면, 여성의 경우 오전 9-12시를 가장 선호하는 것으로 나타나 차이를 보여 시간대별 운영 프로그램의 적절한 조절을 통해 만족도를 높일 필요가 있다.

여섯째, 주민자치센터의 전반적 이용 만족도에서는 전반적으로 볼 때 강사의 전문성(M=4.30)에 대한 만족도가 매우 높게 나타났고, 프로그램 만족도(M=3.91), 서비스지원 만족도(M=3.83), 시설만족도(M=3.73)순으로 나타나 강사나 서비스에 대한 만족은 다소 높은 수준인 것으로 볼 수 있다. 반면 주민자치센터의 프로그램 만족도에 대해서는 전반적으로 볼 때 문화교실(M=3.81)에 대한 만족도가 매우 높게 나타났고, 취미교실(M=3.68), 복지교실(M=3.68), 생활체육(M=3.76)순으로 나타났으며, 레크리에이션과 교양강좌(M=3.64)는 상대적으로 가장 낮은 수준의 만족도를 보였다.

이러한 결과는 프로그램자체가 주부 중심의 문화교실이 가장 많은 데 따른 것으로 볼 수 있는 바, 교양강좌, 생활체육, 취업강좌 등에서 보다 많은 균형된 주민의 참여와 만족도 제고를 위한 노력이 요구됨을 알 수 있다.

제 5 장 결론

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 주민자치센터 기능중의 하나인 지역주민의 건강 증진은 물론 결속력을 위한 건전한 여가생활 및 지역사회 생활체육의 정착을 위해 주민자치센터 프로그램 이용 실태와 만족도를 조사하여 이에 맞는 시사점을 제시하는 데 있으며, 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주민자치센터를 처음 이용 방법으로는 ‘동사무소 홍보(안내문,플래카드)를 통해서’가 37.7%로 가장 높게 나타났고, ‘소문을 통해서’가 35.5%, ‘동사무소를 방문했을 때’가 15.0%순으로 나타나 대부분의 주민들이 동사무소나 구청의 홍보를 통해 주민자치센터를 처음 이용하게 된 것으로 볼 수 있다. 주민자치센터의 프로그램 중 중점적으로 해야 할 기능에 있어서는 ‘문화, 여가를 증진시키는 프로그램(예 : 꽃꽂이, 주부노래교실, 서예, 단전호흡 등)’이 55.0%로 가장 높게 나타났고, 가장 중점을 두어야 할 대상에 있어서는 주부 및 일반인이 63.2%로 가장 높게 나타났다.

둘째, 주민자치센터 프로그램을 이용하게 된 동기에 있어서는 ‘무료이거나 비용이 저렴해서’가 29.1%, ‘집과 가까운 거리에 있어서’가 18.2%, ‘시설 및 프로그램이 일상생활에 유용해서’가 15.9%순으로 나타나 문화를 즐기며 여가시간의 활용을 중시하는 주민자치센터의 프로그램인 만큼 집과의 거리나 저렴한 비용이 부담 없이 주민자치센터를 이용하는데 도움이 되는 것으로 볼 수 있다. 또한 주민자치센터 운영 프로그램의 선호 시간대는 오전 9-12시가 48.2%로 가장 높게 나타나 주민자치센터를 이용하는 대상자가 주부가 대부분인 만큼 아이들이 학교에서 있는 시간에 프로그램 이용을 가

장 선호하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 주민자치센터의 전반적 이용 만족도는 시설만족도에 있어서는 '거리 및 교통편'(M=4.00)이, 프로그램 만족도는 '여가선용에 도움'(M=4.17)이, 강사의 전문성은 '강의시간 준수'(M=4.37)가, 서비스 지원은 '담당직원의 친절'(M=4.12)이 가장 높은 수준의 만족도를 나타내고, 전반적으로 강사나 서비스에 대한 만족이 가장 높은 수준인 것으로 볼 수 있다.

넷째, 주민자치센터의 프로그램 만족도는 생활체육에 있어서는 '요가'(M=4.09)가, 레크리에이션은 '풍물교실'(M=4.00)이, 교양강좌는 '한문강좌'(M=4.10)가, 취미교실은 '서예'(M=4.32)가, 복지교실은 '한방진료'(M=4.03)가, 문화교실은 '한국무용'(M=4.08)의 만족도가 가장 수준으로 나타났다으며, 전반적으로 문화나 취미교실에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

다섯째, 주민자치센터 이용 각 부분의 이용 만족도간의 상관관계 분석결과 시설만족도는 프로그램만족도, 강사전문성 만족도 서비스지원 만족도와 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내며, 프로그램만족도 역시 강사전문성 서비스지원만족도와 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내었다. 또한 강사전문성과 서비스지원 만족도간에도 유의한 정(+)적 상관을 나타내어 시설, 프로그램, 강사전문성, 서비스지원 만족도가 주민자치센터 이용 만족도를 설명하는 상호보완적인 개념임을 알 수 있다.

여섯째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성에 따라서는 주민자치센터 이용만족도와 프로그램 만족도에 유의미한 정도의 많은 차이는 나타나지 않았으나, 대체적으로 여성의 참여도나 만족도가 높은 것을 볼 때, 이용자의 성별이나 직업, 종교, 월수입 수준을 고려하여 다양한 프로그램을 제시하는 것이 보다 높은 효율성이나 만족도를 위해 필요할 것으로 나타났다

전체적으로 주민자치센터 프로그램 이용 주민 만족도는 이용 후 태도와

의 상관관계를 갖고 주민자치센터 프로그램의 개선을 통해 주민자치센터 이용 만족도를 높인다면 주민자치센터를 이용하는 주민이 다시 주민자치센터를 이용하고, 지역주민들에게 이용을 권유하고, 활성화를 위한 건의 및 제안을 하여 보다 많은 주민들의 주민자치센터 참여를 가능하게 할 수 있을 것이다.

주민자치센터는 지역 주민이 지역사회의 공동관심사에 참여하여 함께 해결하는 주민자치를 실현하는 장으로 현재의 주민자치위원조직이나 프로그램운영은 아직도 관 주도형 운영방식에 익숙해 있어 주민의 참여 또한 저조한 것이 사실이다.

설문조사에서 나타나듯이 이용주민들이 주민자치센터 프로그램을 이용하는 주된 원인이 '건강을 위해서'나 '여가선용에 도움'인 것에서도 볼 수 있듯이 주민들의 건강에 대한 관심도가 높고 프로그램 참여에 있어서도 문화나 취미교실에 많이 참여하고 있어 다양한 프로그램이나 시설의 확충을 필요로 하고 있다. 아직 성북구 주민자치센터에는 다양한 시설이 설치되어 있지 않은 상황이라 체육시설, 휴게실 등의 시설의 확충이 있어야 주민자치센터 시설에 주민의 만족도가 더욱 높아질 것이다.

제 2 절 제언

본 연구는 성북구 주민자치센터의 현황과 이용주민 만족도를 통해 문제점을 살펴보았는데 주민자치센터의 만족도를 높이기 위한 대안을 제언해보면 다음과 같다.

첫째, 주민자치센터 시설 이용만족 극대화 방안은 기존의 협소한 동사무소에서 점차적으로 자치센터회관을 건립하여 주민들의 편의를 제공하여야 한다. 관내에 여가활동이 가능한 시설을 조사하여 시설주와의 협조로 최대한 주민에게 시설을 개방하도록 유도하면서 개방된 시설에는 시설에 적합

한 여가·문화활동프로그램이 들어갈 수 있도록 하고 시설간 네트워크시스템을 형성하여야 한다.

둘째, 주민자치센터 프로그램의 만족도를 위해 프로그램 별도 수시 주민들의 욕구를 조사하여 프로그램을 기획하여야 한다. 따라서 프로그램 공동참여를 활성화시키고 다양한 계층의 보다 많은 주민들이 참여할 수 있도록 프로그램 운영 시간을 확대 실시하여야 한다. 또한 30대의 주부들은 탁아방, 어린이 방 등의 복지시설 확충을 필요로 하고 있으므로 주부들이 아이를 맡기고 프로그램에 참여할 수 있도록 주민자치센터 시설기능의 확충이 요구된다.

셋째, 프로그램 지도강사의 전문성을 확보해야 한다. 즉 프로그램 수강생이 대체로 주부들이거나 연령대가 높는데 반해 지도강사가 수준 높은 강의를 하면 참여자는 잘 습득을 하지 못하는 경우가 생길 수 있고, 반대로 강사의 전문지식이 부족한 경우는 프로그램의 질적 저하를 가져오고 지도에 차질이 있을 수 있으므로 지도강사의 전문성을 확보하여야 주민의 만족도가 높아질 것이다. 따라서 지도강사의 전문성과 함께 프로그램을 다양화해야 한다.

대부분의 프로그램이 여가나 문화생활을 즐길 수 있는 프로그램으로 이루어져 있으므로 주민편의·복지 분야와, 지역사회진흥 분야의 프로그램이 개발되어야 하며, 주부대상위주의 프로그램에서 어린이와 노령화 추세에 따른 노인대상 프로그램, 퇴직 등으로 인한 남성대상의 프로그램의 확대가 요구된다. 또한 지역특성에 맞는 프로그램을 개발하여 다양한 욕구를 충족시킴으로써 주민의 프로그램 참여율도 높아지고 만족도 또한 높아질 것이다.

넷째, 이용시간대의 조정이 필요하다. 주민자치센터 프로그램이 주로 공무원의 일과시간에 맞춰 진행되기 때문에 직장이 있는 주민은 참여하고 싶어도 시간이 맞지 않아 참여할 수 없으므로 저녁시간이나 주말에 이용할

수 있도록 개선되어야 주민들의 만족도를 높일 수 있을 것이다.

다섯째, 참가자가 여성참여자가 남성이나 노령층보다 월등하게 많고 프로그램도 주부들의 문화여가와 취미생활 분야가 대다수이므로 참여자가 한정되어 지역별 특성이 반영되지 못하고 있으므로 고령화 사회를 맞아 ‘노인건강체조 교실’, ‘단전호흡’, ‘풍물교실’ 등 소수로 노령층의 다양한 참여가 가능한 프로그램의 운영과 접목이 요구된다.

이를 통해 주민자치센터는 수요에 부응하여 직접적으로 문화·복지·편의시설 및 프로그램을 지역사회내의 모든 계층이 형평성 있는 주민복지 또는 삶의 질을 구가할 수 있도록 일정부분 역할과 기능을 수행하여야 할 것이다.

또한 주민참여율이 저조한 이유로 주민자치센터에 대한 홍보의 부족과 주민의 무관심을 개선시키기 위해 자치구 차원에서 전단지 배포나, 자체적인 보도자료 제공으로 구청 소식지, 주민자치센터 홍보 팜플렛 등을 통해 주민자치센터를 홍보하고 참여를 유도하고 있어 한계를 보인다. 주민자치센터의 기능 및 프로그램 소개 정도의 홍보를 하고 있어, 많은 주민들은 주민자치센터에 대한 올바른 인식이 부족하고, 참여하는 주민도 일부 계층에 한정되어 있으므로 별도의 홍보전담부서와 운영자의 인센티브제의 도입이 요구된다.

여섯째, 주민자치센터의 시설은 누구에게나 무료로 개방되어 있고, 프로그램도 무료이거나 저렴한 비용으로 참여할 수 있지만 그럼에도 주민들의 무관심으로 주민자치센터에 참여하지 않는 주민은 전혀 참여하지 않고 있는 현실을 감안 문화프로그램보다 취업이나 자격증, 자기개발과 연계시킨 프로그램으로 경제적 극복과 병행시켜 나갈 것이 요구된다. 그리고 지역공동체의 구심점으로 주민자치센터가 무엇보다도 주민간의 만남과 교류의 장을 제공함으로써 주민사이의 소외와 개별화 그리고 익명성을 극복하는 한편 지역화합과 지역주민간의 공동체의식을 불러일으키는 역할을 수행하는

장소가 되어야 한다. 이를 통해 수시 참여로 많은 교류가운데 정보를 취득할 수 있도록 지역사회 공공의 문제에 대하여 지역주민들에게 참여와 봉사활동의 기회를 제공해 줌으로써 공공심과 역할의식을 함양시켜 지역공동체의 형성을 촉진하고 강화시키는 역할을 수행하여 궁극적으로 지역공동체 네트워크의 중심 결절점의 역할과 기능을 할 수 있을 것이다.

참고문헌

[국내문헌]

- 강은숙, “공동생산을 통한 지역사회 신뢰구축에 관한 연구”, 서울대학교 행정대학원, 「행정논총」, 2003.
- 경기개발연구원, 주민자치센터 운영모델 개발 연구, 2002.7.
- 경상북도 연구단, “읍면동사무소의 주민자치센터와 방안에 관한 연구”, 1998.
- 광주광역시 서구청, “광주광역시 서구 문화센터 및 주민자치센터 운영에 관한 연구”, 2000.
- 권순복, 「분권을 담는 그릇 주민자치센터, 문제점과 발전방향」, 제5차 주민자치센터 워크샵, 2003.
- 권오수, “주민자치센터의 활성화 방안에 관한 연구”, 영남대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 권인석, 신공공관리론의 논리한계 그리고 극복, 「한국공공관리학보」, 2004.
- 김건철, 방열, 21세기 지역사회 공공생활체육의 구조와 전망, 「한국사회체육학회지」, 제13호, 2000. pp 737~747
- 김길구, “주민자치센터의 활성화 방안에 관한 연구”, 동의대학교 행정대학원 석사학위논문, 2002. 6.
- 김생환, “주민자치센터의 활성화방안에 관한 연구”, 한양대학교 지방자치대학원 석사학위논문, 2000.
- 김은혜, “주민자치센터운영 활성화를 위한 주민자치위원의 참여방안에 관한 연구” 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 김인, “지방행정서비스에 대한 주민만족도에 관한 연구”, 지방화와 정책과제(계명대학교 부설사회과학연구소), 1986.

- 김필두, 주민자치센터 활성화를 위한 시민단체의 역할강화 방안, 1999.
p.1, 행정자치부 홈페이지 (www.mogaha.go.kr) 자료실.
- 김필두 외, 「읍·면·동 기능전환에 따른 주민자치센터 도입방안 연구,
한국지방행정연구원, 1999.
- 김필두 외, 「동 주민자치센터 이렇게 꾸려잡니다」, 한국지방행정연구원, 2000.
- 김현정, “동 기능전환에 따른 주민자치센터 활성화 방안에 관한 연구”,
서울대학교 환경대학원 석사학위논문, 2001.
- 김호민, 인천지역 주민들의 여가활동 실태에 따른 생활 참여만족도에 관한 연구, 「한국사회체육학회지」, 제13호, 2000. pp. 249~262
- 김환철, “주민자치센터 활성화방안에 관한 연구”, 「지방행정연구」
제18권 제3호.
- 박한성, 주민자치센터 추진현황, 수원시 자치행정과장, 2000.
- 서영대, “주민자치센터의 운영실태 및 활성화방안에 관한 연구”, 국민대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 서울대학교 행정조사연구소, “지방행정체제의 계층구조 및 관할 구역에 관한 연구“, 1980.
- 서울시, 서울시 각 구청별 주민자치센터 시범운영현황, 2000.
- 서울시 성동구청, 동민의 집 운영사업 평가분석 보고, 2000.
- 서울시 성동구청, 동민의 집 활성화·정착을 위한 운영실태 점검 및 활성화 대책 보고, 2000.
- 서울특별시, 주민자치센터 100대 인기프로그램, 서울 :서울특별시, 2002.7.
- 서종화, “주민자치센터 시범실시 과정에서 나타난 문제점의 분석과 개선 방안 연구“, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001. 1.
- 성동구, 동 기능전환 사업 백서, 서울 : 성동구청 주민자치과, 2001. 1.

- 안승근, “주민자치센터의 활성화방안에 관한연구, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 오기환, “주민자치센터의 발전바안에 관한 연구”, 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문, 2002.
- 오세덕, “지방정부의 정착을 위한 주민참여 활성화 방안”, 경희대학교 사회문제연구소, 행정문제연구, 2004.
- 원유석, “사회지표의 정책적 활용에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1988.
- 유 훈, 「행정학원론」, 법문사, 1991. p. 330.
- 육양숙, “주민자치센터가 커뮤니티 의식에 미치는 영향 분석”, 한양대학교 지방자치대학원 석사학위논문, 2002.
- 윤종주, “한국사회의 사회지표개발을 위한 기초연구, 복지사회의 본질과 수현“ 한국정신문화연구원, 1983.
- 이규환, 「한국지방행정론」, 2002.
- 이 명, “주민자치센터 활성화 방안에 관한 연구”, 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문, 2000.
- 이병렬, “읍·면·동사무소 기능전환 시행과 주민자치센터제도 개선에 관한 연구“, 호남대학교 행정대학원 석사학위논문, 2002.
- 이재창, “주민자치센터 활성화 방안 연구”, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2005.
- 이종근, 「주민자치센터 운영의 길잡이」, 서울 : 신아출판사, 2001.
- 이철원, 「여가의 재해석」, 도서출판 : 대한미디어, 2001.
- 이철화, “도시 기혼여성의 스포츠활동 참여 동기와 참여만족도에 관한 연구“, 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1995.
- 이형천, “주민자치센터 시범운영결과에 관한 연구”, 울산대학교 지역개발대학원 석사학위논문, 2000.

- 재정경제원, “한국의 사회지표”, 2003.
- 정일섭, “주민자치센터에 대한 연구”, 「한국지방자치학회보」, 제13권 제3호, 2001.
- 정형백, 로컬거버넌스 이론을 통한 지방분권전략의 모색, 연세대학교 사회문제연구소, 「사회문제논집」, 2005.
- 주민자치센터 연구팀, 「동 주민자치센터 이렇게 꾸려잡니다」, 서울 : 한국지방행정연구원, 2000.
- 진혜정, “주민자치센터 운영에 대한 주민 만족도 조사 연구”, 성균관대학교 행정대학원 석사학위논문, 2003. pp. 26~45.
- 참여정치21 홈페이지 <http://www.kcm.or.kr>
- 최연숙, “수원시 주민자치센터 프로그램 실태와 참여만족도 연구”, 명지대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- 팔달구, 주민자치센터 시설추진 계획 2001.
- 행정자치부 홈페이지 <http://mogaha.go.kr>
- 행정자치부, 1·2단계 읍·면·동 기능전환 보완지침, 2002.3.
- 행정자치부, 읍·면·동 기능전환관련 주요 강조사항 및 조치계획, 2002.7.
- 행정자치부, 읍·면·동 기능전환 추진상황, 2000.
- 행정자치부, 읍·면·동 기능전환 추진상황, 2002. 12.
- 행정자치부, 읍·면·동 기능전환 추진상황, 2003. 12. 31.
- 행정자치부, 읍·면·동 기능전환 기본계획, 1999.
- 행정자치부, 주민자치센터 무엇을 해야 하나, 열린사회시민연합, 2000.
- 행정자치부, 주민자치센터 설치 및 운영조례 준칙, 2000.1.
- 행정자치부, 주민자치센터 설치 및 운영조례 중 개정 준칙, 2002.3.
- 홍문신, “사회개발의 개념에 관한 연구”-중간보고서, 제741권, 한국개발연구원, 1974.
- 황은주, “지역사회 활성화를 위한 주민자치센터 운영 개선방안에 관한 연구“, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 2000.

[해 외 논문]

Iso-Ahola, S. E., The Social Psychological Determinants of Perception of Leisure : Preliminary Evidence. *Leisure Sciences*, 2(3-4), 1980, pp.305-314.

Jackson & Button, *Motivation for Leisure in Mapping the Past Carting the Future*, Venture publishing, Inc., 1989.

Kelly, J. R., Stenkamp, M. W. & Kelly, J. R., Later-Life Satisfaction : Does Leisure Contribute?, *Leisure Sciences*, 9, 1987, pp. 189-200.

Ragheb & Beard, Measure Leisure Satisfaction, *Journal of Leisure Research* 1, 1980, pp. 20-33.

주민자치센터프로그램 이용만족도에 관한 실증적연구

안녕하십니까?

본 설문지는 “주민자치센터 프로그램 이용주민에 대한 만족도 조사 연구”라는 주제의 석사학위논문을 작성하기 위한 것으로 성북구의 “주민자치센터”에서 운영 중인 프로그램 이용 주민 여러분의 만족도를 연구하기 위하여 본 조사를 실시하게 되었습니다.

귀하께서 응답하신 설문내용은 익명으로 처리되어 비밀이 보장되며, 연구목적 이외에는 다른 용도로 사용되지 않으므로 느끼신 대로 솔직하게 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

응답해주실 설문은 본 연구에 소중한 자료가 될 것이므로 성의껏 답해주시길 부탁드립니다.

귀중한 시간을 할애해 주셔서 감사합니다.

2006년 10월

한성대학교 행정대학원

연구자 강 은주

010-2477-0576 / 02) 919-8205

ejk1019@hanmail.net

[주민자치센터 프로그램 이용 만족도]

주민자치센터 프로그램 이용에 대한 만족도를 묻는 질문입니다. 각 문항에 대해 하나만 선택하여 해당란에 √표시를 해 주십시오.

	문항	매우 만족 한다	만족 한다	그려 그렇다	불만 족하 다	매우 불만족 하다
시설	1. 우리 주민자치센터의 강의실은 수업에 불편함이 없다.	5	4	3	2	1
	2. 교재 및 교육기자재가 잘 갖추어져 있다.	5	4	3	2	1
	3. 주민자치센터까지의 거리 및 교통편은 편리하다.	5	4	3	2	1
프로 그램	4. 우리주민자치센터의 프로그램은 다양하다.	5	4	3	2	1
	5. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 체계적으로 구성되어 있다.	5	4	3	2	1
	6. 내가 참여하는 프로그램의 내용은 이해하기가 쉽다.	5	4	3	2	1
	7. 내가 참여하는 프로그램은 자기개발, 자아실현에 도움이 된다.	5	4	3	2	1
	8. 내가 참여하는 프로그램은 여가선용에 도움이 된다.	5	4	3	2	1
	9. 내가 참여하는 프로그램은 이 분야의 지식이나 기술을 증가시킨다.	5	4	3	2	1
	10. 내가 참여하는 프로그램은 취업에 도움이 된다.	5	4	3	2	1
강사 전문성	11. 강사는 철저한 강의 준비와 열심을 가지고 강의를 진행한다.	5	4	3	2	1
	12. 강사는 전문지식이 풍부하다.	5	4	3	2	1
	13. 강사는 강의시간을 잘 지킨다.	5	4	3	2	1
	14. 강사는 수강생들의 질문에 친절하고 성의있게 답변한다.	5	4	3	2	1
서비스 지원	15. 내가 참여하는 프로그램의 수강료, 재료비 등의 비용은 적당하다.	5	4	3	2	1
	16. 우리 주민자치센터에서는 행정적 지원이 신속하고 정확하게 이루어진다.	5	4	3	2	1
	17. 우리 주민자치센터의 담당직원은 항상 친절하다.	5	4	3	2	1
	18. 내가 참여하는 프로그램은 수강료, 재료비 등의 행정지원이 잘 이루어진다.	5	4	3	2	1

다음의 내용은 귀하가 성북구 주민자치센터내 프로그램 이용후 느낀 만족의 정도를 아래 질문에 따라 하나만 선택하여 해당란에 √표시를 해 주십시오.

	문항	매우 만족 한다	만족 한다	그저 그렇다	불만족 하다	매우 불만족 하다
생활체육	1. 탁구	5	4	3	2	1
	2. 요가	5	4	3	2	1
	3. 단전호흡	5	4	3	2	1
레크리에이션	4. 주부노래	5	4	3	2	1
	5. 스포츠댄스	5	4	3	2	1
	6. 풍물교실	5	4	3	2	1
교양강좌	7. 인터넷 강좌	5	4	3	2	1
	8. 영어 강좌	5	4	3	2	1
	9. 한문 강좌	5	4	3	2	1
취미교실	10. 서예	5	4	3	2	1
	11. 꽃꽂이	5	4	3	2	1
	12. 피부관리	5	4	3	2	1
복지교실	13. 무료미용	5	4	3	2	1
	14. 침술	5	4	3	2	1
	15. 한방진료	5	4	3	2	1
문화교실	16. 한국무용	5	4	3	2	1
	17. 설장교	5	4	3	2	1
	18. 민요교실	5	4	3	2	1

[응답자 신상에 관한 문항]

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

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

4. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 주부 ② 자영업 ③ 전문직 ④ 사무직 ⑤ 판매/서비스직 ⑥ 학생
⑦ 퇴직/무직 ⑧ 기타()

5. 귀 가정의 월평균 수입은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100-200만원 미만 ③ 100-300만원 미만
④ 200-400만원 미만 ⑤ 400만원 이상

6. 귀하의 종교는 어떻게 되십니까?

- ① 기독교 ② 불교 ③ 유교 ④ 종교없음 ⑤ 기타()

Abstract

A Study on Satisfaction with Community Center Program for Residents

- Focusing on Community Center of Seongbuk Ward -

Gang, Eun Joo

Major in Social Welfare

Department of Social Welfare

Graduate School of Public Administration

Hansung University

This study aims at inquiring into the community center program uses and satisfaction for sound leisure life and settlement of life sports in community, not to speak of the promotion of local resident's health, one of community center functions. For this, it made a survey with men and women over twenty years old used community centers of Seongbuk ward from October 21st to October 30th, 2006 to analyze data of total 220 copies.

The results were as follows:

First, the use of community center program showed that many residents made first use of community center through publicity of village offices or a ward office, guessing that the distance to home or cheap expenses was of help in using community centers without burdens as a program that enjoys culture and makes much of leisure time's

application.

Second, general use satisfaction of community center showed that 'distance and traffic', 'help to leisure time', 'observance of lectures' and 'kindness of the officer' were the highest for facility satisfaction, program satisfaction, lecturer's professionalism, and service support, respectively, which satisfaction with lecturer or service was the highest generally.

Third, program satisfaction of community center showed that 'yoga', 'national features classroom', 'Chinese writing lecture', calligraphy', 'herb medical treatment' and 'Korean dance' were the highest for life sports, recreation, cultural lecture, hobby classroom, welfare classroom and culture classroom, respectively, which satisfaction with culture or hobby classroom was the highest generally.

Fourth, the relationship between each use satisfaction of community center showed that satisfaction with facilities was significantly positive correlation between satisfaction with service support, and satisfaction with program was also significantly positive correlation between satisfaction with lecturer professionalism and satisfaction with service support. Even though there was no difference between satisfaction with use and program of community center according to demographical characteristics, presentation of various program needed for higher efficiency or satisfaction with regard to users' sex or occupation, religion and monthly income, given women's participation or satisfaction was generally high.

Considering the above results, it indicated that more many local residents would again make use of community center, if improvement of

community center program, and persuasion, recommendation and proposal

of use to them for its activation raised satisfaction with use of it as satisfaction with use of its program had mutual relation to an attitude after the use.

Consequently, it has to develop various programs of resident benefit and welfare fields, and community promotion field with instructors' professionalism for development of community in the future, and increase from housewife-centered programs to the aged-centered programs by an aging tendency and male-centered programs by retirement as many programs make up programs that can enjoy the leisure or cultural life. In addition, for satisfaction with various desires through development of program suited to local characteristic, their participation in and satisfaction with the program will increase.