

연구보고서 2016-52

사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구



정홍원 · 강은나 · 함영진 · 하태정

【책임연구자】

정홍원 한국보건사회연구원 연구위원

【주요 저서】

지역단위 복지서비스 수요-공급 분석

한국보건사회연구원, 2015(공저)

사회복지영역의 평가제도 분석 및 개선방안

한국보건사회연구원, 2013(공저)

【공동연구진】

강은나 한국보건사회연구원 부연구위원

함영진 한국보건사회연구원 연구위원

하태정 한국보건사회연구원 전문연구원

연구보고서 2016-52

**사회보장정책 체감도와
제도 성과의 관계성에 대한
연구**

발행일 2016년 12월 31일

저자 정홍원

발행인 김상호

발행처 한국보건사회연구원

주소 [30147]세종특별자치시 시청대로 370
세종국책연구단지 사회정책동(1~5층)

전화 대표전화: 044)287-8000

홈페이지 <http://www.kihasa.re.kr>

등록 1994년 7월 1일(제8-142호)

인쇄처 (주)법신사

가격 5,000원

© 한국보건사회연구원 2016
ISBN 978-89-6827-421-3 93330

발간사 <<

사회보장정책에서 ‘체감도’에 대한 언급이 빈번해지고 있으며, 정책의 성과를 평가하는 기준으로 체감도를 활용하는 사례가 증가하고 있는 추세이다. 사회보장정책에 대한 만족도, 인식과 태도, 신뢰도, 체감도 등을 측정하고, 측정 결과를 정책 성과로 인식하는 경향성이 있다. 또한 사회보장기본계획, 저출산고령사회기본계획과 같은 국가 차원의 사회보장정책에서 개별 복지사업에 대한 평가지표로 정책의 체감도가 활용되고 있는 것이다. 정책의 주관적 평가지표의 중요성이 높아지고 있는 상황에서 ‘체감도’에 대한 이론적 검토와 분석을 통한 체계적인 정리가 시급하다고 할 수 있다.

사회보장정책은 급여와 서비스 제공을 통해 국민의 삶의 질을 개선하기 위한 목표를 추구한다는 점에서 체감도와 같은 주관적 지표가 중요하다. 사회보장정책에 대한 긍정적 인식은 국민들의 지지와 신뢰와 연계된다. 국민들이 주관적으로 체감하는 정책에 대한 만족도, 신뢰도는 공공정책의 성공 여부를 판단하는 핵심 요소이다. 체감도와 같은 정책의 평가지표를 체계화하고, 이를 활용한 정책평가를 실시하는 것은 사회보장정책의 실효성 제고와 성과를 극대화하는 기반을 구축한다는 점에서 중요성이 있을 것이다. 본 연구는 체감도에 대한 본격적인 논의를 위한 것이며, 향후 연구 결과가 사회보장정책의 발전에 기여할 것으로 기대한다.

2016년 12월

한국보건사회연구원 원장

김 상 호

목 차

Abstract	1
요약	3
제1장 서 론	7
제1절 연구의 배경 및 목적	9
제2절 연구의 내용 및 방법	12
제2장 정책 체감도 문헌 검토	15
제1절 기대-불일치 관점에서의 정책 평가	17
제2절 체감도 관련 선행연구 검토	23
제3절 소결	32
제3장 사회보장 체감도 빅데이터 분석	37
제1절 연구 목적 및 분석 방법	39
제2절 영역별 체감도 주제 분석	44
제3절 사회보장 영역 체감도 주제 분석	61
제4절 소결	101
제4장 체감도 활용 사례 분석	105
제1절 정책 성과, 평가지표와 체감도	107
제2절 평가지표로서 체감도 활용 사례	111
제3절 사회보장정책 체감도의 유용성과 활용 방안	122

제5장 결 론	129
제1절 연구·분석의 결과	131
제2절 정책 체감도 활용을 위한 제언	134
참고문헌	137

표 목차

〈표 2-1〉 국내 연구에서 제시한 체감도 정의	26
〈표 2-2〉 체감도 측정 문항 요약	29
〈표 2-3〉 국내 문헌에서의 체감도 조작화	32
〈표 3-1〉 정부 부처 및 기관을 대상으로 한 '체감도' 용례 수집 건수	42
〈표 3-2〉 경제 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	46
〈표 3-3〉 복지 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	47
〈표 3-4〉 일반행정 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	48
〈표 3-5〉 제품 및 서비스 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	49
〈표 3-6〉 생활 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	50
〈표 3-7〉 대중문화 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	51
〈표 3-8〉 보건의료 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	51
〈표 3-9〉 관광 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	52
〈표 3-10〉 기타 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례	53
〈표 3-11〉 체감도 용례의 분야별 및 연도별 추이	55
〈표 3-12〉 사회복지 영역의 세부 분야별 체감도 용례 및 노출 빈도	61
〈표 3-13〉 보건의료 영역의 세부 분야별 체감도 용례 및 노출 빈도	75
〈표 3-14〉 일반행정 영역의 세부 분야별 체감도 용례 및 노출 빈도	89
〈표 4-1〉 중앙행정기관 평가에서 활용된 체감도 관련 평가지표 현황(2016년 평가)	112

그림 목차

[그림 1-1] 연구의 내용 및 방법	13
[그림 2-1] 서비스 질 결정요인	19
[그림 2-2] 기대-불일치 모형	21
[그림 3-1] 체감도 용례의 분야별 노출 건수	45
[그림 3-2] 체감도 용례의 분야별 노출 빈도	45
[그림 3-3] 체감도 용례의 워드클라우드 분석	54
[그림 3-4] 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이	56
[그림 3-5] 체감도 용례의 상위 톱5 분야 연도별 추이	57
[그림 3-6] 체감도 용례의 상위 톱5 분야 월별 추이(2014-2015)	58
[그림 3-7] 체감도 용례의 워드클라우드 분석: 2010 vs. 2011	59
[그림 3-8] 체감도 용례의 워드클라우드 분석: 2012 vs. 2013	60
[그림 3-9] 체감도 용례의 워드클라우드 분석: 2014 vs. 2015	60
[그림 3-10] 사회복지 영역의 분야별 체감도 용례 노출 건수	64
[그림 3-11] 사회복지 영역의 분야별 체감도 용례 노출 빈도	65
[그림 3-12] 사회복지 영역 체감도 용례의 워드클라우드 분석 결과	65
[그림 3-13] 사회복지 영역 체감도 관계망 분석 결과	66
[그림 3-14] 사회복지 영역 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이	67
[그림 3-15] 사회복지 영역 세부 분야 중 상위 톱5 분야 연도별 추이	68
[그림 3-16] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2010 vs. 2011 ..	69
[그림 3-17] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013 ..	70
[그림 3-18] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2014 vs. 2015 ..	71
[그림 3-19] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011	72
[그림 3-20] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2012 vs. 2013	73
[그림 3-21] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015	74
[그림 3-22] 보건의료 영역의 체감도 용례 연도별 추이	77
[그림 3-23] 보건의료 영역의 체감도 용례의 빈도	78

[그림 3-24] 보건의료 영역 체감도 용례의 워드클라우드 분석	79
[그림 3-25] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석	80
[그림 3-26] 보건의료 영역 체감도 용례의 연도별 월간 추이	81
[그림 3-27] 보건의료 영역 세부 분야의 상위 톱5 분야 연도별 추이	82
[그림 3-28] 보건의료 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2010 vs. 2011 ..	83
[그림 3-29] 보건의료 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013 ..	84
[그림 3-30] 보건의료 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2014 vs. 2015 ..	85
[그림 3-31] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011	86
[그림 3-32] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2012 vs. 2013	87
[그림 3-33] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015	88
[그림 3-34] 일반행정 영역 세부 분야에서 체감도 용례의 연도별 추이	91
[그림 3-35] 일반행정 영역의 세부 분야별 체감도 용례 빈도	91
[그림 3-36] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석	92
[그림 3-37] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석	93
[그림 3-38] 일반행정 영역에서 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이	94
[그림 3-39] 일반행정 영역의 상위 톱5 분야 연도별 추이	95
[그림 3-40] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2010 vs. 2011 ..	96
[그림 3-41] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013 ..	97
[그림 3-42] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2014 vs. 2015 ..	98
[그림 3-43] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011	99
[그림 3-44] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2012 vs. 2013	100
[그림 3-45] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015	101

Abstract <<

Study on the relationship between sensory level of experience and policy performance in social policy

This research seeks to contribute to the practical literature on using 'sensory level of experience(SLE)' by analyzing social big data. Therefore, the main objective of this research finds that what social policy perception means; how it practically used on the process of social policy. In order to comment on these important research questions, this research reported on here involved a analysis of social data collected on the internet and analysis for this research was conducted in 2016.

Certainly there is already a widespread awareness that the SLE is used practically in a variety of aspects. Usually government and other public bodies use the social policy perception in the press release and other their paper, but the terms are often used in much the same meaning as citizen satisfaction with social policy.

The relationship between the SLE of beneficiaries and the performance of social policy was mainly explored in this research, and the literature reviews and social big data analysis method was used to this research the relationship between

recipient satisfaction and the result could offer decision-making references to making social policies.

This research ends by discussing the use of the SLE, in which the analysis of social data played an important role. The results show that the SLE and policy performance is related to both aspects of policy outcome satisfaction but that the definition of the SLE has been widely debated as public bodies increasingly attempt to measure it. According to the result of analyzing social data, SLE can be experienced in a variety of aspects and connected to both citizen satisfaction and social services. The SLE is standard practice for governments that provide social services. Therefore public bodies including governments themselves should be involved in identifying the definition of the SLE before applying it to public performance management system.

1. 연구의 배경 및 목적

- 사회보장 영역에서 ‘체감도’에 대한 체계적 논의는 미흡함에도 불구하고, 사회보장을 포함한 공공정책 전반에 걸쳐 ‘체감도’에 대한 언급과 정책 성과를 판단하는 기준으로 활용하는 사례는 증가하고 있음.
- 사회보장정책은 급여·서비스 제공을 통해서 국민의 생활에 변화를 목표로 한다는 점에서 체감도나 만족도와 같은 주관적 지표가 중요함.
 - 정책에 대한 만족도, 인식 등은 공공정책의 성공 여부를 판단하는 핵심 요소이며, 정책에 대한 긍정적 인식은 정책에 대한 지지와 신뢰로 연계될 수 있음.
- 체감도는 정책이나 사업, 기관에 대한 평가의 질적 지표로서, 그리고 평가의 대상과 내용이라는 측면에서 체계성과 일관성이 미흡하였음.
 - 해당 정책에 대한 인지 여부와 인식 정도, 급여·서비스의 수혜 경험, 기대 수준과 급여의 충족도 간의 격차 등에 따라 상이하다는 점을 간과하고 있는 것으로 보임.
- 본 연구는 기존 문헌 분석을 통한 체감도에 대한 개념 정립과 사회보장 영역에서의 체감도 활용에 대한 빅데이터 분석, 정책의 평가지표로 체감도를 활용한 사례를 분석하고, 이를 통해 정책 제언을 제시함으로써 사회보장정책의 효과성 제고와 성과 극대화의 기반을 마련하고자 함.

2. 주요 연구 결과

□ 체감도에 관한 선행연구 검토

- 체감도의 개념은 연구 분야나 연구자에 따라 상이함.
 - 체감도에 관한 이론적 논의는 주로 인지심리학적 정의를 반영.
 - 체감의 대상에 대하여 개인이 가지고 있는 기대와 실제 간의 비교 혹은 불일치나 만족도를 체감도로 사용함.
- 체감도에 대한 개념 정의와 실제 측정 간의 괴리가 존재
 - 체감도의 측정에 있어서 기대와 실제 간의 비교나 불일치 개념을 반영하지 못하고 인지도나 만족도 등을 측정하는 것이 일반적임.
- 체감도 측정의 대상은 연구에 따라 다르게 나타났는데, 정책이나 프로그램의 실제 이용자인 고객을 대상으로 하는 경우가 있는가 하면, 정책이나 프로그램을 이용한 적이 없는 일반 시민을 대상으로 체감도를 측정하는 경우도 존재함.

□ 체감도 활용에 대한 빅데이터 분석

- 체감도라는 용어의 사용은 점차 증가하는 양상을 보이고 있으며, 사회복지 분야와 교육 분야에서 체감도의 관련 언급량이 가장 많은 것으로 나타남.
- 빅데이터 분석에서도 체감도는 만족도와 유사한 개념으로 활용되고 있다는 점이 확인됨.

- 체감도가 주로 부정적인 의미와 연관되어 사용되고 있었다는 점에 유의할 필요가 있음.
 - 사회보장정책의 실효성에 대한 문제 제기 또는 사회적 비난의 수단으로 체감도를 활용하고 있는 것으로 판단됨.

□ 체감도를 평가지표로 활용한 사례의 분석 결과

- 체감도와 유사한 개념을 활용하고 있는 조사와 정부업무평가에서 사용하는 평가지표의 내용 분석 결과, 체감도는 기존에 널리 활용되고 있는 만족도 개념과 차별성이 없는 것으로 확인됨.
- 다만 일부의 평가지표는 체감도를 개별 정책의 참여자 또는 수혜자의 만족도로 정의하는 방식으로 기존의 추상적, 포괄적 방식의 만족도 측정과 구별하려는 시도를 하고 있음.

3. 결론 및 시사점

- 사회보장정책에 있어서 체감도를 평가지표로 활용하는 것은 매우 제한적인 범위에서 가능할 것임.
- 체감도 측정에서 기대치 설정의 주관적 속성, 그리고 정책 성과의 기대치(목표)와 실제치(달성도)의 간격에 대한 해석의 다양성이 존재
- 정책의 평가지표로서 체감도는 해당 정책에 대한 인지도, 해당 정책의 수혜 여부(참여도), 해당 정책 또는 사업의 집행 결과에 대한 만족도 등과 유사성이 있으나, 동일한 개념은 아님.

6 사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구

- 사회보장정책의 체감도는 사회보장 급여·서비스가 수혜자에게 미치는 영향에 초점을 맞추는 것이며, 이러한 영향에 대해서 수혜자들이 어떻게 판단하느냐가 핵심임.
- 체감도 측정에서 그 범위 설정을 명확하게 해야 함.
 - 체감도는 사회보장정책 전반에 대한 인식·태도, 특정 사회보장정책의 인지 여부 등을 의미하는 것이 아니며, 개별 사회보장정책에 의하여 제공되는 급여·서비스의 수혜 경험과 관련한 개인의 판단 결과를 집합적으로 표현한 것임.
 - 사회보장정책의 체감도는 개별 사회보장제도 또는 구체적인 사업을 단위로 측정되어야 할 것임.
- 사회보장정책의 체감도는 급여·서비스에 대한 수혜자의 판단적 평가임. 따라서 체감도 측정을 위한 조사 대상은 일반 국민, 지역 주민 등 포괄적인 대상자가 아니라 개별 사회보장제도 또는 사업에 의해서 급여·서비스를 제공받은 수혜자로 제한되어야 함.

*주요 용어: 체감도, 정책 체감도

제 1 장

서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 내용 및 방법

제1절 연구의 배경 및 목적

사회보장정책을 포함해서 국가의 공공정책 전반에 걸쳐 ‘체감도’에 대한 언급이 빈번해지고 있으며, 정책의 성과를 판단하는 기준으로 체감도를 활용하는 사례가 증가하고 있다. 체감도의 중요성이 부각되고 있는 것은 공공정책의 공급자 중심의 사고에서 수요자 혹은 수혜자 중심의 시각으로 전환되는 추세와 관련이 있다. 정책 체감도가 높다는 것은 해당 정책에 대한 국민들의 인식이 긍정적이라는 것을 의미하며(최진욱, 2008), 이는 체감도가 정책에 대한 신뢰와 지지하는 정도를 나타내는 척도가 될 수 있기 때문이다.

체감도란 인지심리학적 관점에서 체감 대상에 대하여 개인이 가지고 있는 ‘기대치’와 개인이 인식하는 ‘실제치’ 간의 차이로 정의할 수 있을 것이다(Hochberg, 1956; Law & Wong, 1999, 최진욱, 2008). 또한 체감도는 체감하는 대상 또는 현상에 대해서 개인이 가지고 있는 인지구조에 의해서 그리고 새로운 정보를 어떻게 해석하고 판단하는가에 따라 결정된다(Axelrod, 1973). 개인의 직접 또는 간접적인 경험과 관찰, 개인의 가치에 따라 공공정책을 판단함으로써 정책 체감도를 형성하게 되는 것이다. 이러한 맥락에서 사회보장정책의 체감도는 해당 정책에 대해서 국민들이 인식하고 있는 정책 중요도(기대치)와 정책 결과(실제치) 간의 격차라 할 수 있다(신윤정 등, 2009).

체감도에 대한 개념 정의나 이론적 논의는 상대적으로 부족하며, 대부분의 연구자들은 ‘체감도’를 다차원적 개념으로 정의하고 있다. 또한 이

에 대한 실질적인 개념을 구체적으로 어떻게 규정할 것인가에 대해서는 합의를 얻지 못하고 있다. 이러한 점에서 체감도는 학술적, 이론적 논의보다는 정책적 활용을 강조한 개념이다. 공공정책에서 체감도는 정책에 대해 ‘국민이 느끼는’ 혹은 ‘국민들이 만족하는’ 정도의 의미로 정부 보고서에서 활용하고 있는 것이 일반적이다. 체감도는 국민(또는 정책 수혜자)의 기대에 대비하여 국민이 정부 정책을 어떻게 평가하느냐에 따라 달라질 수 있는 개념이다¹⁾. 따라서 체감도를 검토하기 위해서는 국민의 기대를 구성하고 있는 요소를 파악하고, 정책에 대한 국민 또는 정책 수혜자의 주관적 평가 또는 인식의 구성 요소를 구분하여 살펴보는 것이 매우 중요하다.

사회보장정책은 급여·서비스 제공을 통해서 국민의 생활에 변화를 목표로 한다는 점에서 체감도, 만족도와 같은 주관적인 측면의 평가지표가 중요하다. 특히 정책에 대한 만족도, 인식 등은 공공정책의 성공 여부를 판단하는 핵심 요소이며, 정책에 대한 긍정적 인식은 정책에 대한 지지와 신뢰로 연계된다. 정책 체감도가 높을수록 정책의 수용도와 국민의 순응을 기대할 수 있는 것이다.

사회보장정책 영역에서 체감도라는 용어의 활용에 비해 체계적인 논의는 미흡한 실정이다. 반면에 사회보장정책을 포함한 공공정책 전반에 걸

1) 공공정책에서 체감도란 개개인의 주관적 인지 과정에 의해 결정되며, 다차원적인 구성개념(multidimensional construct)의 속성을 갖는다는 점에서 체감도의 구성요소와 결정요인을 파악하는 것도 용이하지 않으며, 객관적 측정 역시 어려움이 있다. 체감도의 구성요소와 결정요인은 무엇을 어떤 관점에서 측정하는가에 따라 상이하다(Hochberg, 1956). 예를 들어 정부 효율성에 대한 체감도는 예산의 효율성, 인력의 효율성, 행정 서비스의 효율성 등과 같이 다양한 측면에서 측정하며, 규제개혁에 대한 체감도는 해당 규제개혁 내용에 대한 인지와 규제개혁으로 인한 다양한 효과의 복합적인 맥락에서 측정해야 한다는 것이다(강인호, 2004; 최진욱 등 2007). 또한 사회복지정책의 체감도는 복지인식(복지의식)과 복지욕구를 포괄하여 복지제도 이용에 대한 주관적인 평가이다(김유경 등, 2011). 사회복지에서 체감도와 만족도는 상이한 개념으로 만족도란 이용의 결과로서 충족도를 의미하며, 개인이 복지 혜택을 받고 있다고 느끼는 체감도와 차이가 있다는 것이다.

처 체감도에 대한 언급과 정책 결과 또는 성과를 판단하는 기준으로 활용하는 사례는 증가하고 있다. 예를 들어 정책 집행 또는 급여·서비스 제공에 따른 만족도, 인식도, 신뢰도, 체감도 등을 산출하여 그 결과를 정책의 성과로 인식하기도 하고, 국가 차원의 포괄적 사회보장정책에서 개별 복지사업이나 복지정책을 수행하는 기관의 성과를 평가하는 기준으로 체감도가 활용되기도 한다. 또한 사회보장 영역에서 체감도는 국민이나 사회보장 수혜자를 대상으로 하는 설문조사 항목으로 간주되는 경향을 보이고 있다. 설문조사의 내용을 보면 체감도는 만족도, 신뢰도, 인식, 태도 등의 기존 용어들과 구별하지 않고 무차별적으로 사용되는 경우가 빈번하다. 실제로 체감도를 활용할 때 해당 정책의 인지 여부와 인식 정도, 급여·서비스의 수혜 경험, 기대 수준과 급여의 충족도 간의 격차 등에 따라 상이하다는 점을 간과하고 있는 것으로 보인다.

본 연구는 사회보장정책 영역에서 활용되고 있는 ‘체감도’의 개념을 정리하고, 체감도의 활용 실태와 그 유용성을 분석하려는 목적을 갖는다. 연구 목적을 세분화하면 첫째로 사회보장정책에서 ‘체감도’라는 용어의 개념을 어떻게 정의하고 있는가, 그리고 기존의 개념 정의와 체감도 측정을 위한 내용 구성의 타당성을 검토하는 것이다.

둘째, 사회보장정책의 결과 또는 성과를 측정하는 기준으로 활용되고 있는 체감도 지표가 적절하게 사용되고 있는지 분석하고자 한다.

마지막으로 체감도의 개념 정의와 평가지표로서 활용을 검토함으로써 사회보장정책의 평가·분석에 대한 정책적 시사점을 제공하고자 한다.

체감도는 사회보장정책을 포함한 공공정책의 분석·평가에 있어서 질적 평가지표로서 그 중요성이 커지고 있는 상황이다. 이러한 맥락에서 체감도에 대한 실효성 있는 정책 제언을 제시하려는 시도는 중요한 의미를 지닌다. 또한 사회보장정책의 효과성을 제고하기 위한 기반을 마련하는

데에 기여할 것으로 기대한다.

제2절 연구의 내용 및 방법

본 연구의 주요 내용은 정책 체감도 관련 기존 문헌 검토, 활용 실태를 살펴보기 위한 소셜 데이터 분석, 정책 평가에 활용하고 있는 체감도 관련 평가지표에 대한 사례 분석 그리고 정책적 시사점으로 구분될 수 있다. 주요 내용 및 연구 방법을 요약하면 다음과 같다(그림 1-1 참조).

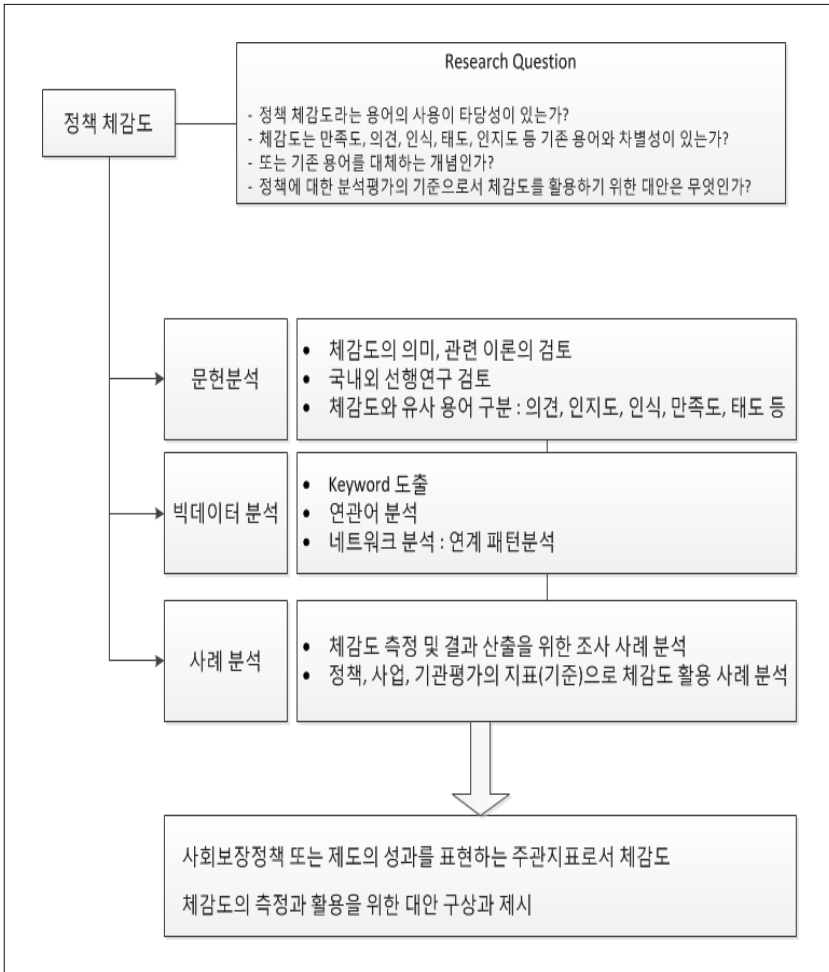
첫째, 체감도와 관련된 문헌 분석을 통해 체감도의 이론적 개념에 대한 정리를 시도하고, 사회보장정책의 성과 측정의 주관 지표로서 체감도가 갖는 의미를 살펴보고자 하였다. 그간 정책 체감도는 큰 고민 없이 산발적으로 활용되고 있었던 것으로 판단된다. 체감도는 개인의 주관적 인지 과정과 인지구조에 의해 결정된다는 점에서 객관적으로 측정하기 어려우며, 다차원적·다원적 속성을 갖는다는 점에서 폭넓은 범위의 선행연구 및 이론 검토가 필요하다. 이에 따라 본 연구에서는 정책학, 사회복지학, 인지·심리학, 사회학 등 관련 분야에서 정의된 체감도의 개념과 그 범위, 구성요소 등에 대한 논의를 검토하였다.

둘째, 최근 5년간(2010~2015) 온라인상에서 나타난 체감도 활용에 대한 빅데이터 분석을 시도하였다. 정책 체감도 용어의 주요 영역별, 시간적 추이에 따른 출현 빈도를 파악하고 키워드를 중심으로 활용 현황 분석과 워드클라우드 및 관계망 분석을 통해 활용 용례를 유형화하여 시사점을 도출하고자 하였다.

셋째, 사회보장정책 영역에서 정책평가 및 분석을 위하여 활용되고 있는 주관적 평가지표로서 체감도 활용 사례를 분석할 것이다. 사례 분석을 통해서 체감도 측정의 대상과 내용 등의 현황을 살펴보고, 정책의 평가기

준으로서 체감도를 활용한 사례의 결과를 분석하였다. 이를 통해 향후 정책 평가에서 활용 가능한 평가지표로서 체감도의 내용과 정책적 시사점을 도출하여 제시하고자 하였다.

[그림 1-1] 연구의 내용 및 방법



제 2 장

정책 체감도 문헌 검토

제1절 기대-불일치 관점에서의 정책 평가

제2절 체감도 관련 선행연구 검토

제3절 소결

2

정책 체감도 문헌 검토 <<

제1절 기대-불일치 관점에서의 정책 평가

공공 영역에서 제공되는 서비스 평가뿐만 아니라 기업에서 생산하는 제품과 서비스에 대한 평가에 가장 많이 활용되는 개념은 만족이다. 만족(satisfaction)은 어떤 사물이나 경험에 대한 태도(attitude)를 평가하는 것으로 공공서비스나 정책과 관련한 만족 연구는 기대(expectations)와 관련한 이론적인 질문에 답하기보다는 주로 행정적 혹은 관리적 결정을 위한 정보를 제공하려는 목적이 크다고 할 수 있다(Oliver, 2009).

박명호와 조형지(1999)는 만족이란 소비의 최종 단계에서 나타나는 심리적 상태로 정의하면서 고객만족의 선행연구를 종합적으로 검토한 결과 만족의 개념을 네 가지 유형으로 구분하였다.

첫째는 “인지적 상태”로 보는 관점으로 소비자가 치른 대가에 대해 적절하게 또는 미흡하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태로 만족을 정의하고 있다. 둘째, “고객의 평가(evaluation)”로 보는 관점으로 소비자가 사전에 가졌던 기대와 실제 성과 간의 불일치 정도 또는 소비 과정에서 판단되는 일치/불일치 정도 등과 같은 일련의 인지적 과정에 대한 평가로 접근한다. 세 번째는 만족을 “정서적 반응”으로 보는 관점으로 고객만족이란 불일치와 지각된 성과 등을 포함한 제품이나 서비스를 이용한 이후에 나타나는 정서적 반응으로 정의한다. 마지막으로 만족을 “인지적 판단과 정서적 반응의 결합”으로 보는 관점으로 만족을 소비자의 충족 상태에 대한 정서적 반응으로 접근하는 유형이다. 예를 들면, 제품이나 서비스의 질에 대한 인지적 평가와 함께 제품 구입이나 서비스 제공

과정에서의 정서적 평가가 결합되어 최종적으로 만족 수준이 결정된다는 것이다.²⁾

본 연구에서는 만족의 개념은 박영호와 조형지(1999)가 구분한 네 가지 개념 중에서 두 번째 개념인 기대-불일치 개념을 적용하여 인지적 평가로 보는 관점을 중심으로 살펴보고자 한다.

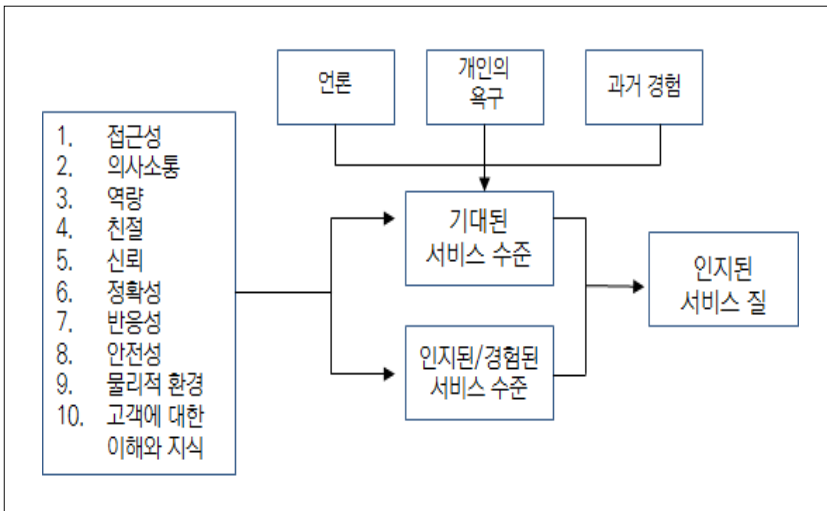
민간 및 공공 서비스의 질적 수준 또는 만족과 관련해서 가장 광범위하게 적용되는 이론은 기대-불일치 이론(expectancy-disconfirmation theory)이다. 기대(expectations)는 민간 영역에서 제품과 서비스에 대한 만족의 영향요인으로 광범위하게 연구가 진행되어 왔으나, 공공서비스에 대한 기대가 서비스 만족에 어떠한 관련이 있는지에 대한 연구는 상대적으로 축적되어 있지 않은 실정이다(Oliver, 2009).

기대-불일치 개념에 의하면, 지각된 서비스 질 혹은 만족은 서비스 질의 기대된 수준과 실제로 받은 서비스의 질적 서비스의 차이에 의해 설명된다는 것이다(Oliver, 1977; Parasuraman et al., 1985). Parasuraman과 동료들(1985)은 사람들은 서비스의 종류에 관계없이 서비스의 질을 평가

2) 첫 번째와 두 번째 접근은 인지적 측면이 강조된 반면, 세 번째와 네 번째는 만족의 정서적 측면이 반영된 것으로 볼 수 있다. 기존의 고객만족이나 서비스 질 평가에서는 인지적 측면이 강조되어 왔으나, 점차 고객의 서비스 평가에 미치는 정서적인 기능에 관한 연구가 증가하면서 인지적 측면을 강조하는 것에 대한 비판이 제기된다. 서비스 질을 평가하거나 고객만족을 결정하는 데 있어 정서적 기능에 대한 연구의 대부분은 인지적 기능과 정서적 기능을 분리하여 진행되어 왔다. Jian과 Lu Wang(2006)은 서비스 질을 평가하는 신뢰성, 공감, 보장, 반응성 등은 인지적 평가를 대표하는 것으로 정서집약적인(emotional-intensive) 영역의 서비스 질 평가에는 적용되기 어렵다는 것을 제시하고 있다. 이들은 자동차 수리, 은행 업무, 세무 등은 실용적 서비스에 해당하는 영역으로 서비스의 유용성을 기반으로 인지적으로 평가가 가능하지만, 오락이나 장기요양 등의 서비스 이용자들은 인지적인 평가보다는 정서적인 평가를 하게 된다고 주장한다. 반면에 Essen과 Wikstrom(2008)은 스웨덴 장기요양시설에 거주하는 노인을 대상으로 서비스 질 평가에 있어 정서의 역할을 분석한 결과, 정서적 반응과 인지적 반응이 상호 연결되어 있음을 주장하면서 비정서적인 영역으로 간주했던 영역들이 정서적 반응에 영향을 받을 수 있음을 제시하고 있다. 즉, 고객만족 혹은 고객의 서비스 질 평가에 있어 a) 정서적인 반응으로만 평가하는 접근, b) 서비스의 영역에 따라 정서적 평가와 인지적 평가를 구분해야 한다는 접근, c) 인지와 정서적 기능을 결합하여 평가하는 접근으로 구분될 수 있다.

하는 데 있어 기본적으로 유사한 기준을 사용한다는 것을 발견하였다. 서비스 질 결정요인은 총 10개의 범주로 접근성(접촉의 편의성, 이용시간, 위치 등), 의사소통(고객에게 맞는 언어 사용 등), 역량(서비스 수행에 필요한 기술과 지식 보유), 친절함, 신뢰, 정확성(서비스 제공 및 성과의 일관성), 반응성(서비스 제공 인력의 준비성), 안전성, 물리적 환경, 고객에 대한 이해와 지식으로 구성된다. 기대된 서비스 수준과 인식된 서비스 수준에 의해 서비스의 질이 결정되지만, 개인의 서비스 기대에는 언론, 개인적 욕구, 과거 경험 등이 영향을 미치는 것을 볼 수 있다.

[그림 2-1] 서비스 질 결정요인



자료: Parasuraman et al.(1985). p.47(그림 2).

일반적으로 개인은 어떠한 제품이나 서비스를 이용하기 전에 이미 그 제품이나 서비스에 대한 기대가 형성되게 되고, 실제 이용한 성과를 자신의 기대 수준과 비교하여 최종적으로 서비스에 대한 평가를 내리게 된다는 것이다. 즉, 서비스 질은 ‘(실제 이용한 성과 - 기대)’라는 공식에 의해

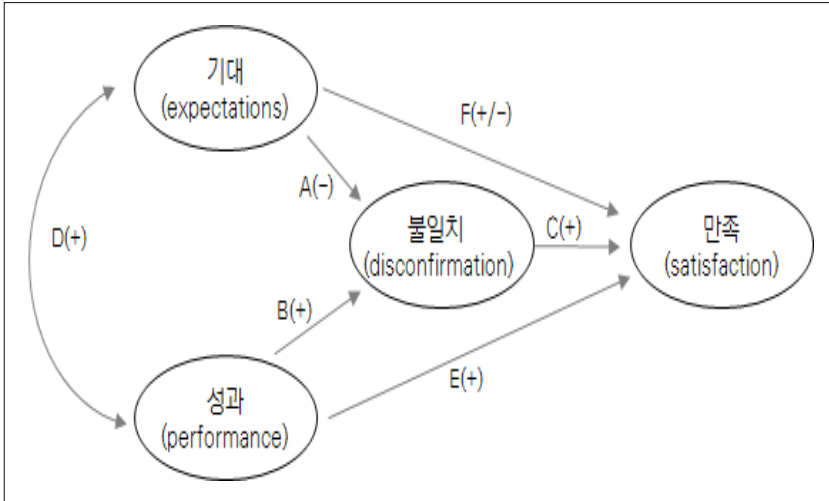
결정되며, 실제 이용한 서비스의 질이 기대했던 수준과 일치하거나 기대보다 좋을 경우 만족하게 되며(긍정적 불일치), 이용한 서비스의 질이 기대에 미치지 못할 경우에는 만족하지 못하게 된다(부정적 불일치, Oliver, 1977).

인지된 성과와 기대 간의 차이가 만족 수준과 긍정적으로 연관이 있다는 연구 결과는 지방정부의 공공서비스 영역에서 일관적으로 보고되고 있다(Roch & Poister, 2006; Van Ryzin, 2006; Oliver, 2009). 기대-불일치 이론은 정부 성과에 대한 주관적인 측정의 타당성을 강조하고 있으며, 동시에 설문조사로 나타난 주관적 평가들이 객관적으로 측정된 성과와 어떻게 다른지를 설명할 수 있다(Van Ryzin, 2013).

기대-불일치 모델은 [그림 2-2]와 같이 제시될 수 있다(Van Ryzin, 2013). A는 기대 수준이 높으면 부정적 불일치를 가져온다는 가정을 보여주고 있으며, B는 높은 성과는 긍정적인 불일치와 관련 있음을 보여준다. 그리고 C는 긍정적 불일치(기대의 초과)는 높은 만족과 관련 있으며, 부정적 불일치(기대에 미치지 못함)는 낮은 만족과 관련 있음을 나타내고 있다. 일반적으로 A, B, 그리고 C의 관계가 기대-불일치 과정의 기본 가정이라 할 수 있다. 기대와 성과의 관계(D)는 일반적으로 긍정적인 관계로 설명되고 있으나, 이들 관계의 인과적 방향은 검증되지 못한 실정이다.

E는 성과가 만족에 미치는 영향을 보여주는 것으로 높은 성과는 만족에 직간접적으로 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 기대와 만족 간의 관계(F)는 최초 경험이나 평가가 이후의 기대에 영향을 미치기 때문에 기대와 만족 간의 관계 설정이 모호해지거나 어렵다는 한계가 있다.

[그림 2-2] 기대-불일치 모형



자료: Van Ryzin(2013). p.599(그림 1).

Van Ryzin(2004) 및 Oliver(1980)의 연구 결과를 참고하여 수정·보완함

Roch와 Poister(2006)는 미국 조지아 주의 조사 자료를 활용하여 청소, 경찰, 그리고 학교 서비스 영역에서의 인지된 성과, 기대, 그리고 만족 간의 관련성을 실증적으로 분석하였다. 분석 결과, 기대의 불일치는 서비스 만족 수준을 결정하는 중요 요인으로 분석되었으며, 인지된 서비스 질은 만족에 독립적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 만족에 대한 기대(expectations)의 직접적인 영향력은 검증되지 못하였다.

Oliver(2009)는 잉글랜드 두 지역의 공공서비스에 대한 시민들의 인터넷 조사 데이터를 활용하여 인지된 성과(perceived performance), 기대, 그리고 '성과와 기대 간의 차이(성과-기대)'가 시민들의 만족 수준(만족, 불만족)에 어떠한 영향을 미치는지 검증하였다. 분석 결과, 인지된 성과가 높을수록, 기대 수준이 높을수록, 그리고 '성과 마이너스 기대'가 높을수록 서비스 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 서비스에

대한 매우 높은 기대는 오히려 서비스 만족도를 낮추는 것으로 나타났다. 이는 성과에 대한 낮은 기대를 가진 영역에서는 만족도가 과잉 추정되고, 성과에 대한 높은 기대를 가진 영역에서는 만족도가 과소 추정될 수 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 이를 통해 서비스 질이나 만족과 관련한 연구에서 ‘기대’를 하나의 설명요인으로 포함해야 할 것을 주장하면서 서비스 질 관리나 고객만족 관리에 있어 인지된 성과뿐만 아니라 이용자의 기대 관리를 위한 효과적인 전략이 필요함을 시사하고 있다.

Van Ryzin(2013)은 공공서비스에 대한 시민 만족의 기대-불일치 이론의 인과적 속성을 보다 실증적으로 검증하기 위해 무작위 실험설계를 실시하였다. 인터넷 패널조사 참여자 964명을 4개의 그룹(낮은 기대/높은 기대 × 낮은 성과/높은 성과)에 무작위로 할당하여 집단별 서로 다른 상황에 대한 설문에 응답하도록 하였다. 분석 결과는 기존에 밝혀진 기대-불일치 이론의 핵심 내용과 일치하는 것으로 나타났다. 단지, 응답자의 연령과 정치적 성향에 따라 기대의 영향력은 다양한 것으로 분석되었다.

기대-불일치 이론에 따르면, 높은 만족도는 단지 성과나 서비스 질이 좋은 것보다는 시민이나 이용자의 낮은 기대 수준과 관련이 있고, 반대로 낮은 만족은 서비스 성과나 질이 낮다기보다는 시민이나 이용자의 높은 기대 수준과 관련이 있는 것으로 설명 가능하다. 즉, 기대 수준이 만족에 영향을 미친다면, 공공서비스 제공자인 정부는 서비스 질을 높이기보다는 기대 수준을 관리하는 것이 필요하다는 것이다. 정부는 기대를 낮춤으로써 개인의 만족 수준을 높일 수 있으며, 기대 수준을 낮추는 전략으로 정부 재정의 한계, 사회경제적 제약 등과 같이 서비스 제공의 어려움을 시민들에게 알리는 전략에 집중할 수 있다(Oliver, 2009).

기대와 실제 성과와의 불일치 이론은 주로 고객이나 이용자가 평가하는 서비스의 질 혹은 이용자 만족과 관련하여 연구가 수행되어 왔다. 또

한 기대와 실제 성과, 그리고 기대와 실제 성과 간의 차이 등은 별개의 개념(변수)으로서 서비스 질이나 만족에 미치는 직간접적인 영향력이 검증되어 온 것을 볼 수 있으며, 이를 통해 이용자 혹은 고객의 서비스 평가나 만족이 어떠한 과정을 거쳐 형성되는지를 보여주고 있다. 이와 관련하여 이민호 등(2015, p.11)은 체감도와 만족도 개념 모두 사전적인 기대와 사후적인 인지의 차이를 기반으로 생성된다는 점에서 공통점이 있지만, 만족도는 평가적 측면이 강한 반면 체감도는 인지적 측면이 강하다는 점에서 차이가 있다는 것이다. 체감도는 만족도보다 앞선 개념으로 만족 수준은 정책이나 서비스에 대한 체감을 한 이후에 형성된다고 할 수 있다.

제2절 체감도 관련 선행연구 검토

1. 체감도 정의

국내에서 사용되고 있는 체감도의 주요 이론적 기반은 기대치와 실제치 간의 차이로 설명되는 인지적 과정으로 설명되고 있다. Hochberg(1956)는 인식(perception)을 체감의 대상에 대하여 개인이 가지고 있는 기대치와 개인이 인식하는 실제치 간의 차이로 개념화하고 있다(최진욱, 2008 p.102 재인용). 그리고 개인의 기대치와 제품이나 서비스 이용 과정이나 이용 이후의 성과에 대한 평가(즉, 실제치)의 차이를 중심으로 해외의 서비스 질 평가나 고객 만족과 관련된 연구가 축적되어 왔다. 즉, 서비스에 대한 기대(expectations)와 실제 서비스 성과(performance)를 비교하는 인지적인 과정으로 접근하는 것으로 볼 수 있다(Oliver, 1977; Parasuranam et al., 1985).

체감도와 관련한 국내 문헌은 소수에 불과하지만, 체감도의 정의를 기

대와 실제 간의 차이로 제시하거나 만족도, 부담감, 중요도와 실행도 간의 차이, 주관적 느낌 등으로 다양하게 정의하고 있다.

먼저, 만족도와 유사한 개념으로 활용하고 있는 연구를 보면, 강인호(2004)는 ‘체감 효과’를 행정기관이 제공하는 특정 분야의 공공서비스에 대해 주민이 느끼는 주관적인 체감 만족도로 정의하고 있다. 그리고 지방정부 정책의 성과 체감도와 경쟁 밀도가 시민의 거주 의사에 미치는 영향에 관한 이석환 등(2011)의 연구에서는 성과 체감도를 시민을 대상으로 제공하는 지방정부의 정책이나 서비스에 대한 전반적인 만족도로 정의하고 있다. 그러나 실제 측정에서는 지방정부의 각 부서가 당해에 제시한 성과지표의 중요도와 그 지표에 대한 성과의 체감도를 질문하여 시민의 기대치(즉, 중요도) 대비 체감하는 성과를 수치화하였다. 참여정부의 규제개혁에 대한 체감도 분석에서 최진욱 등(2007)의 연구에서는 정책 체감도를 “행정기관이 제공하는 특정 분야의 공공서비스에 대해 정책의 수요자들이 느끼는 주관적 만족도(강인호, 2004; 허만형 등, 2001; 최진욱 등, 2007 재인용 p.76)”로 제시하고 있다. 김유경 등(2011)은 ‘복지 체감도’를 복지인식(복지의식)과 복지욕구를 포괄하면서 복지제도 이용에 대한 주관적인 평가로 개념화하고 있으며, 구체적으로 개인이 복지 혜택을 받고 있다고 느끼는 정도로 정의하고 있다. 특히, 김유경 등(2011)의 연구에서는 체감도를 측정하는 방법의 하나로 복지정책 평가 시 주관적으로 느끼는 정책에 대한 만족도를 평가하는 것으로 제시하였다.

둘째, 주관적 평가로 접근하는 연구로서 배순영 등(2006, p.23 재인용)은 ‘소비자안전체감(Consumer Safety Sentiment)’을 “소비자가 직접적으로 피부로 느끼고 평가하는 소비자 안전 수준”으로 정의하면서 소비자의 안전에 대한 주관적인 평가 및 인식으로 제시하였다. 그리고 식품안전에 대한 소비자의 체감도에 관한 연구에서 식품안전 체감도는 ‘식품

안전 심각성 정도에 대한 의견'으로 개념화하였으며(진현정 등, 2014), 현승미(2009)는 '금융부채 체감도'를 가계부채에 대하여 가계 구성원이 느끼는 부담감으로 정의하였다.

셋째, 체감도는 감성적 혹은 정서적 반응으로 개념화가 이루어지기도 한다. 김현애(2012, p.57)는 고용노동 체감도를 '고용노동'에 대해 개인이 느끼는 감각적, 의식적 인식 수준으로 개념화하면서, 고용노동의 실체(예, 일자리, 고령자 취업, 청년 실업 등)에 대해 사람들이 느끼는 감각 정도 또는 고용노동이 무형의 상태(예, 친근함, 가슴 찡함 등)를 의식하는 정도로 볼 수 있다고 하였다. 이와 유사한 접근으로 복지 공무원의 복지 기본가치에 관한 감성 체감도 연구에서는 체감도 혹은 감성 체감도에 대한 별도의 개념 정의는 제시하고 있지 않았지만, 복지 공무원의 근본적인 가치 정향의 체감도를 '가난한 사람은 본인이 게으르기 때문이다' 등의 질문에 대해 부정적 감성에서 긍정적 감성으로 질문하고 있다.

넷째, Hochberg(1956)의 개념을 기반으로 기대-실제 간 불일치 개념을 반영하는 경우로서 최진욱(2008)과 신윤정 등(2009)의 연구가 있다. 최진욱(2008, p.102)은 "인지심리학적 관점에서 체감도를 체감의 대상에 대하여 가지고 있는 기대치와 개인이 인식하는 실제치 간의 차이(Hochberg, 1956; Law & Wong, 1999)"로 제시하고 있다. 신윤정 등(2009)의 연구에서는 '국민 체감도'를 정책에 대해 국민들이 가지고 있는 중요도와 그 개인이 실제로 느끼고 있는 정책 실행도와와의 차이로 정의하였다.

그 밖에 체감안전의 개념과 체감안전의 영향요인을 분석한 정철우와 강소영(2014)의 연구에서는 체감안전도를 학문적인 용어라기보다는 실무적으로 필요에 의해 사용하는 용어이며, 학술적인 의미로 범죄 두려움, 주거지역에 대한 안전도 등으로 혼용한다고 하였다.

체감도에 관한 국내 문헌에서는 체감도를 질적이며 주관적인 측면을 강조하여 주관적인 평가 또는 주관적 인식으로 접근하고 있는 것을 볼 수 있다. 그러나 다른 한편으로는 기대와 실제 간의 불일치 관점과 일반적인 만족도로 보는 관점으로 구분될 수 있다.

〈표 2-1〉 국내 연구에서 제시한 체감도 정의

연구자(연도)	용어	정의
강인호(2004)	체감 효과	행정기관이 제공하는 특정 분야의 공공서비스에 대해 주민이 느끼는 주관적인 체감 만족도
배순영 등(2006)	소비자안전 체감	소비자가 직접적으로 피부로 느끼고 평가하는 소비자 안전 수준
최진욱 등(2007)	정책 체감도	행정기관이 제공하는 특정 분야의 공공서비스에 대해 정책의 수요자들이 느끼는 주관적 만족도
오만숙, 현승미(2009)	금융부채 체감도	가계부채에 대하여 가계 구성원이 느끼는 부담감
신윤정 등(2009)	국민 체감도	정책에 대해 국민들이 가지고 있는 중요도와 그 개인이 실제로 느끼고 있는 정책 실행도와와의 차이
김유경 등(2011)	복지 체감도	복지인식(복지의식)과 복지욕구를 포괄하여 복지제도 이용에 대한 주관적인 평가로서 개인이 복지 혜택을 받고 있다고 느끼는 정도
이석환 등(2011)	성과 체감도	시민을 대상으로 제공하는 지방정부의 정책이나 서비스에 대한 전반적인 만족도
김현애(2012)	고용노동 체감도	‘고용노동’에 대해 어떤 사람이 느끼는 감각적, 의식적 인식 정도
진현정 등(2014)	식품안전 체감도	식품안전의 심각성 정도에 대한 의견

2. 체감도의 측정(measurement)

국내 체감도 측정 문항을 살펴본 결과, 체감도에 대한 연구자의 정의와

연구의 목적과 범위 등에 따라 측정 문항과 응답 범주, 그리고 조사 대상이 상이한 것으로 나타났다.

강인호(2004)는 규제개혁의 체감 효과를 인지도, 민원서비스 제고 효과, 고충민원 해결 효과, 주민 제안 효과로 구분하여 세부 문항을 구성하였으며, 서비스 공급자와 수요자 양측을 모두 조사 대상에 포함하였다. 전반적으로 공급자와 수요자의 인식에 기반한 평가를 요구하는 문항으로 체감도를 측정하는 것으로 볼 수 있다.

최진욱 등(2007)은 규제개혁의 체감도는 투입에 대한 체감, 성과에 대한 체감, 효과에 대한 체감으로 구성하여 각 문항에 대한 동의 또는 반대 정도를 측정하고 있다. 그리고 주요 문항을 보면, 응답자의 인지적 판단을 요구하는 문항을 중심으로 구성되어 있다. 또한 응답 대상자를 규제개혁의 당사자인 기업의 임직원과 공무원, 학계의 전문가 집단으로 하여 주제와 관련 있는 이해관계자를 가능한 한 포함하고 있다. 최진욱(2008)의 연구에서는 정부혁신 체감을 중심으로 혁신에 대한 인지와 그 결과로서의 만족을 질문하는 방식으로 측정하였고, 정부혁신과 관련한 이해관계자를 조사 대상으로 하였다.

국민 체감의 정의를 국민들이 가지고 있는 중요도와 정책 실행도 간의 차이로 정의하고 있는 신윤정 등(2009)의 연구에서는 각 정책이 얼마나 중요하다고 생각하는지 그리고 각 정책이 얼마나 잘 이루어지고 있다고 느끼는지를 5점 척도로 질문하였다. 이와 유사하게 이석환 등(2011)의 연구에서는 지방정부 각 부서에서 설정한 지표의 중요도 대비 시민이 체감하는 성과 간의 차이로 성과 체감도를 측정하고 있다.

김유경 등(2011)의 연구에서는 복지 체감도와 복지서비스 체감도를 구분하여 질문하고 있다. 복지 체감도는 복지서비스 영역별 이용 여부와 도움 정도를 측정하고 있으며, 복지서비스 체감도는 각 정책이 얼마나 잘하

고 있는지를 평가하고 있다.

안전과 관련한 체감도 연구에서는 거주 지역이나 식품에 대한 안전한 정도를 5점 혹은 7점 리커트 척도를 중심으로 일반 국민을 대상으로 질문하고 있다. 식품안전 체감도는 영역별 안전 정도에 대한 인식 혹은 주관적 평가(예, 귀하는 수입식품의 안전 정도가 어떻다고 생각하십니까?)로 측정하고 있다(정기혜 등, 2015). 그리고 이삼식 등(2014)과 강은나 등(2015)은 해당 정책으로 인한 최근 2~3년간의 변화 정도에 대한 인식을 질문하고 있다. 즉 ‘과거 2~3년에 비해 현재 직장이 가족친화적으로 변화하고 있다고 생각하십니까?’ 또는 ‘최근 3년간 우리나라 중고령자들의 여가활동, 자원봉사, 학습활동 등 사회 참여가 늘어나고 있다고 생각하십니까?’ 등의 문항으로 관련 정책의 체감도를 측정하였다.

(표 2-2) 제감도 측정 문항 요약

연구자 (연도)	측정 개념	문항	응답 범주	조사 대상
강인호 (2004)	규제개혁의 제감 효과			
	인지도	규제개혁의 인지도, 이해 수준, 효과 체험 여부, 인지 정도		
	민원서비스 제고 효과	민원서비스 제고에 대한 규제개혁의 영향력, 민원사항의 규제개혁에의 반영 여부, 규제개혁으로 인한 민원서비스 변화 여부 등		
	고충민원 해결 효과	주민 고충 해결 기여 여부, 행정 과정의 변화 여부, 행정의 예측 가능성 여부 등	(5점 척도) 매우 반대~매우 동의	공급자로서 공무원, 수요자로서 주민
	주민 제안 효과	주민 제안의 규제개혁에의 활용 수준, 규제개혁의 주민 제안 유도 수준 등		
최진욱 등 (2007)	규제개혁의 제감도			
	투입에 대한 제감	기업의 *** 부분 규제개혁 요구사항을 정부가 적극 반영하여 개혁한다고 생각하십니까?	(5점 척도) 적극 반대~적극 동의	기업 임직원, 공무원, 학자
	성과에 대한 제감	정부 규제개혁으로 인해 *** 부분 규제의 양이 어느 정도 줄었다고 생각하십니까?	(5점 척도) 매우 조금~매우 많이	
	효과에 대한 제감	*** 부분의 규제개혁이 경영전략 수립에 긍정적인 영향을 미친다고 생각하십니까? *** 부분의 규제개혁이 기업투자 결정 수립에 긍정적인 영향을 미친다고 생각하십니까?	(5점 척도) 적극 반대~적극 동의	

연구자 (연도)	측정 개념	문항	응답 범주	조사 대상
최진옥 (2008)	정부혁신 제감도			
	전반에 관한 제감도	정부혁신에 대한 인지, 필요성에 대한 공감, 혁신성과의 인지, 혁신성과에 대한 만족도 등	질문 문항 및 조사 대상에 따라 상이함	일반 국민, 공무원, 전문가
	혁신운영과 실행 체계에 대한 제감도	혁신리더십, 혁신역량, 혁신문화, 혁신성과		
오민숙, 현승미 (2009)	금융부채 제감도	부채에 대한 부담감 정도	(4점 척도) 부채 없음, 부채가 있으나 부채에 대하여 큰 걱정 없음, 약간 걱정 있음, 걱정 많음	일반 국민 (만 20세 이상)
			(5점 척도) 전혀 중요하지 않음 ~ 매우 중요함	
신윤정 등 (2009)	저출산·고령사회정책 국민 제감도	세부 정책들에 대해 얼마나 중요하다고 생각하십니까?	(5점 척도) 전혀 이루어지지 않음 ~ 상당히 이루어짐	일반 국민 (만 25세 이상 성인)
		세부 정책들이 얼마나 잘 이루어지고 있다고 느끼십니까?		
이석환 등(2011)	성과 제감도	지방정부 각 부서에서 설정한 지표의 중요도 대비 시민이 체감하는 성과	-	지방정부 정책/서비스 이용자
김유경 등 (2011)	복지 제감도	복지서비스 영역별 이용 여부	이용, 이용 안 함	일반 국민 (만 20세 이상 성인)
		복지서비스 영역별 도움 정도	(5점 척도) 전혀 도움 안 됨 ~ 매우 도움	

연구자 (연도)	측정 개념	문항	응답 범주	조사 대상
김윤경 등 (2011)	복지서비스 체감도	정부가 사회정책과 관련된 다음의 각 정책영역에서 얼마나 잘하고 있다고 생각하십니까?	(5점 척도) 매우 잘하고 있다 ~ 매우 잘못하고 있다	일반 국민 (만 20세 이상 성인)
이금숙, 이대희 (2012)	복지 기본 가치에 대한 감성 체감도	'복지'라는 말은 마음에 감동과 가슴이 뭉클해진다, 가난한 사람은 본인이 게으르기 때문이다 등	부정(-5점), 무감각(0), 긍정(+5점)	공공 복지기관 종사자
정철우, 강소영 (2014)	체감 안전도	현재 우리 거주지역이 얼마나 안전하다고 생각하나요?	(7점 척도) 1=전혀 지켜지지 않는다 ~ 7=매우 잘 지켜진다	일반 국민
진현정 등 (2014)	식품안전 체감도	식품/장소 안전에 대한 의견	(5점 척도) 1=전혀 안전하지 않다 ~ 5=매우 안전하다	20~69세 성인
정기혜 등 (2015)	식품안전 체감도	"수입식품/유통식품/외식/단체급식 등"의 안전 정도가 어떻다고 생각하십니까?	(5점 척도) 매우 불안 ~ 매우 안전	일반 국민 (만 20세 이상)
이삼식 등 (2014)	저출산·고령사회정책 국민 체감도	귀하는 과거 2~3년 전에 비해 ***** 이 긍정적으로 변화하였다고 생각하십니까? (예) 귀하는 과거 2~3년 전에 비해 요즘 직장이 보다 가족친화적으로 변화하고 있다고 생각하십니까?	(5점 척도) 전혀 그렇지 않다 ~ 매우 그렇다	일반 국민 (기혼, 미혼, 중고령자)
강은나 등 (2015)	저출산·고령사회정책 국민 체감도	최근 3년간, *****이 증가/확대/향상되고 있다고 생각하십니까? (예) 최근 3년간 우리나라 중고령자들의 여가활동, 자원봉사, 학습활동 등 사회참여가 늘어나고 있다고 생각하십니까?	전혀 그렇지 않다 ~ 매우 그렇다	일반 국민 (기혼, 미혼, 중고령자)

제3절 소결

국내의 문헌에서 사용되고 있는 체감도의 정의와 측정 문항을 종합적으로 검토한 결과, 체감도의 개념, 측정 문항, 다차원성, 연구 대상 등의 측면에서 다음과 같은 특성이 발견되었다.

첫째, 체감도에 대한 개념은 정책이나 서비스에 대한 만족도와 동일하게 정의하거나, 주관적 평가나 의견, 감성적 혹은 정서적 반응, 그리고 기대-불일치 개념을 반영하여 사전적 기대와 사후적 성과의 차이로 개념화하는 등 연구 분야나 연구자에 따라 체감도 개념이 일관적이지 않은 상황이다. 그리고 일부 연구에서는 ‘체감’에 대한 개념 정의 없이 사용되고 있는 것을 볼 수 있다.

둘째, 국내 연구에서는 연구자에 따라 제시하는 체감도의 개념이나 측정 문항들이 다양하게 사용되고 있는 것을 볼 수 있다. 국내에서는 체감도를 객관적인 사실에 대한 인지 여부나 관련 서비스 이용 여부로 조작화하거나, 정책의 중요도, 부담감 정도, 성과에 대한 만족도 등과 같은 주관적인 평가를 체감도로 측정하거나, 정책이나 서비스의 결과(성과)에 대한 평가 등으로 사용하고 있다. 즉, 국내 문헌에서는 체감도 개념이 학문적으로 정립되지 못한 채 연구자에 따라 만족도, 인지도 등으로 혼용되어 인위적으로 활용되고 있는 것을 볼 수 있다.

〈표 2-3〉 국내 문헌에서의 체감도 조작화

체감도 측정	예시
객관적인 사실	이용 여부, 인지도 등
주관적 만족도	성과에 대한 만족도
주관적 평가	정책의 중요도, 부담감 정도, 안전성에 대한 정도, 잘 이루어지고 있다고 생각, 도움 정도, 정책 실행의 결과에 따른 변화 정도 등

셋째, 측정 수준의 차이로 체감도를 일차원인 개념으로 측정하기도 하는 연구자가 있는 반면 체감도를 다차원적인 개념으로 측정하기도 한다. 최진욱(2008)은 체감도는 다차원적인 구성 개념이므로 구성요인이나 결정요인을 쉽게 파악하지 못하며, 조작화를 통해 실제로 정확하게 측정할 수 없음을 지적하고 있다(Hochberg, 1956 재인용). 즉, 체감도의 구성요인과 결정요인은 무엇을 어떤 관점에서 측정하느냐에 따라 달라진다는 것이다(최진욱, 2008). 그러나 공공정책이나 서비스에서 체감도의 개념화가 명확하지 않은 상황에서 연구자에 따라 체감도의 측정 수준도 일관되지 못한 것을 볼 수 있다. 국내 연구에서 일차원적인 접근의 예로는 해당 정책의 도움 정도, 수행도(이행 수준), 변화 정도, 안전 수준에 대한 인식 수준 측정 등이 있다. 반면, 다차원적인 측정으로는 규제개혁 체감도를 ‘투입, 성과, 그리고 효과’의 차원으로 측정하거나(최진욱 등, 2007) 정부혁신 체감도를 전반적인 인지의 영역과 혁신운영과 실행체계 영역으로 구분하거나(최진욱, 2008), 정책 국민 체감도를 중요도와 실행도 차원으로 구분한 연구(신윤정 등, 2009) 등이 있다.

넷째, 문헌에서 제시하는 체감도의 개념과 실제 측정 문항 간의 차이가 발견된다. 체감도에 관한 이론적 논의는 주로 일반적으로 인지심리학적 정의를 반영하여 체감의 대상에 대하여 개인이 가지고 있는 기대와 실제 간의 비교 혹은 불일치로 체감도를 설명하거나 만족도를 체감도로 사용하고 있다. 기대-불일치의 패러다임을 활용하는 외국 문헌에서는 고객만족이나 서비스 질과 관련하여 연구가 진행되고 있다(Roch & Poister, 2006; Oliver, 2009; Van Ryzin, 2013). 그러나 국내 연구에서는 기대치와 실제치의 차이를 ‘체감도’라는 용어를 활용하고 있다는 차이가 있다. 체감도를 기대-불일치 관점으로 설명하고 있음에도 불구하고 분석에 사용하는 체감도의 측정 문항은 기대와 실제 간의 비교나 불일치 개념을

반영하지 못하고 일반적인 인지도나 만족도 등을 측정하고 있어, 연구에서 제시하고 있는 체감도의 개념과 측정 문항 간의 괴리가 존재한다.

다섯째, 체감도 측정 시 연구에 따라 측정 대상을 달리하고 있는 것을 볼 수 있다. 즉, 정책이나 프로그램의 실제 이용자인 고객을 대상으로 하는 경우가 있는가 하면, 정책이나 프로그램을 이용한 적이 없는 일반 시민을 대상으로 하는 연구도 발견된다. 이와 함께 일부 연구에서는 해당 정책의 공무원이나 전문가 또는 해당 정책과 관련 있는 기업인을 포함하여 체감도를 측정하고 있다(강인호, 2004; 최진욱 등, 2007; 최진욱, 2008). 대부분의 국내 체감도 관련 연구의 조사 대상은 정책 대상이나 프로그램 이용 여부와는 무관한 일반 시민을 대상으로 하고 있다.

시민조사의 기본 전제는 시민들이 실제로 서비스를 받지 않았음에도 불구하고 서비스에 대해 정보적 판단(informed judgements)을 할 수 있다는 것이며, 실제로 연구 결과에서는 시민들은 투입, 효율성, 그리고 산출에 있어 좋은 서비스와 나쁜 서비스를 구별할 수 있는 역량을 갖추고 있는 것으로 보고되고 있다(Swindel & Kelly, 2000). 한인섭(2009)의 연구에서는 성과지표와 시민만족도 사이에 높은 상관관계를 검증하였으며, 이를 통해 일반 시민도 서비스 이용 여부에 관계없이 정확하게 서비스를 평가할 수 있음을 보여주고 있다. 즉, 시민들이 피평가기관의 서비스를 잘 알지 못하더라도 지역주민의 복리 증진을 위해 고객 차원의 정보 수집과 대응은 충분히 의미가 있으며, 시민들이 서비스 공급자와 직접 접촉하지 않더라도 서비스의 질을 평가할 수 있는 것으로 간주할 수 있다. 그러나 전준구(2006)는 복지서비스 만족도를 특정 서비스를 획득하거나 이용하고 난 후 해당 서비스에 대하여 고객이 느끼는 전반적이고 주관적이며 평가적 반응으로 정의하면서 이용 고객이 측정하는 정책, 프로그램, 또는 서비스 만족도를 강조하고 있다.

선행 연구에 대한 분석을 기반으로 사회보장정책과 관련하여 체감도에 대한 개념을 정의하고자 한다. 사회보장정책에 있어서 체감도는 정책 집행 결과에 따라 도출되는 1차적 산출(output)보다는 2차적 결과(outcome)와 관련성이 있다. 사회보장정책에 의해서 제공되는 급여, 서비스는 수혜자에게 영향을 미치고, 이러한 영향에 대해서 수혜자들이 인지하는 효과성을 체감도라고 정의할 수 있다. 따라서 사회보장정책의 체감도는 ‘사회보장 급여·서비스에 의해 실현되는 편익에 대해서 수혜자가 판단하는 주관적 측면의 평가’이다. ‘평가적 판단’으로서 체감도는 사회보장 급여·서비스의 수혜 경험에 따라 형성되는 해당 급여·서비스에 대한 만족도, 급여·서비스를 통한 문제 해결 여부와 그 정도, 급여의 적절성 등에 대한 수혜자의 인식과 태도 등을 포괄하는 개념이다.

또한 사회보장정책의 체감도는 정책 집행의 결과에 대한 기대치(목표), 정책 집행에 따른 결과의 실제치(달성도), 그리고 기대치와 실제치 간의 격차를 근거로 측정이 가능할 것이다. 체감도는 정책 집행에 따라 개인이 얻게 되는 이득 또는 효과가 당초 해당 정책을 통해서 얻을 수 있는 기대 수준에 근접하거나 기대 수준을 넘어설 때 체감도가 높다고 할 수 있다. 정책을 통해서 달성한 결과치와 설정된 목표치의 격차가 커질수록 체감도는 낮아지게 된다.

제 3 장

사회보장 체감도 빅데이터 분석

제1절 연구 목적 및 분석 방법

제2절 영역별 체감도 주제 분석

제3절 사회보장 영역 체감도 주제 분석

제4절 소결

3

사회보장 체감도 << 빅데이터 분석

제1절 연구 목적 및 분석 방법

1. 연구 목적

본 연구의 목적은 사회보장 영역에서 ‘체감도’라는 용어가 어떤 분야에서 누구에 의해 어떻게 활용되고 있는지에 대한 용례를 살펴보는 데 있다. ‘체감’은 ‘몸으로 어떤 감각을 느낌’을 의미하며, ‘체감도’는 체감하는 정도를 의미한다. 이때 몸에서 단순 느낌은 감각이 될 수 있지만, 느낌으로서 나타나는 인식 작용을 지각(sense 또는 sensing)이라고 한다(이금숙, 이대희, 2012: 28). 이러한 체감은 피부 등 우리의 오감에서 느끼는 물리적 그리고 직접적 접촉 감각과 사회 현상에서 일어나는 다양한 변화에 대해 자각하고 의식적인 인식을 포함한다. 즉, 사회보장 체감도는 국민이 정부 정책에 대해 의식적인 인식 수준 및 정도로 말할 수 있다. 그러나 기존 문헌에서 살펴보았듯이, 체감도의 활용은 다양한 영역에서 사용하는 목적에 따라 달리 활용되고 있는 것으로 나타났다. 어떤 부분에서는 만족도의 대의관계로 활용되고 있었으며, 어떠한 정책의 기대에 대한 만족 수준으로 활용되기도 하였다. 이에 따라, 학술논문과 연구보고서에서 뿐만 아니라 국민이 직접 접하고 활동하는 온라인 대화 채널, 언론, 부처별 보도자료 및 게시판 등에서는 체감도라는 용어를 어떻게 활용하고 있는지를 살펴보는 것은 매우 중요하다. 이를 위해 본 연구에서는 온라인 비정형 빅데이터를 활용하여 체감도의 실질적인 용례를 폭넓게 살펴보고 유의미한 시사점을 도출하고자 한다.

본 절에서는 사회보장 영역에서 체감도라는 용어를 어떻게 활용하고 있는지를 살펴보기 위해 언론과 정부 보도자료 등 대국민 문건으로부터 체감도의 용례를 도출하고, 이를 유형화하여 유의미한 시사점을 도출하고자 한다. 본 연구는 다음과 같은 구체적인 연구 목적을 갖는다.

첫째, 사회보장 영역뿐만 아니라 경제, 사회, 정치 등 전 영역에 걸쳐서 ‘체감도’라는 용어가 언제, 어느 정도, 누구에 의해, 어떻게 활용되고 있는지를 살펴보고, 주요 용례를 살펴본다.

둘째, 사회보장 영역에 국한하여 ‘체감도’라는 용어가 어떻게 활용되고 있는지를 심층적으로 살펴본다. 이를 위해서 복지 영역, 보건의료 영역 그리고 일반행정 영역을 중심으로 체감도의 활용 특성 및 실태를 분석한다.

마지막으로 주제어 분석, 감성 분석, 워드클라우드, 동의어 분석 등을 통해 살펴본 ‘체감도’ 활용 실태에 대해 종합 분석한다.

본 연구는 소셜 빅데이터의 분석과 활용을 통해 언론, 사회관계망서비스(SNS), 정부 문서 등에서 ‘체감도’가 어떻게 활용되는지를 살펴보고, 이에 대한 빅데이터 분석을 수행하였다. 이를 통해 국민과 언론 그리고 정부에서는 체감도라는 용어를 어떻게 활용하고 있는지를 제시하고, 올바른 활용 방향을 제시하는 데 목적이 있다.

2. 연구 설계

가. 연구 대상

본 연구에서는 2010년부터 2015년까지 온라인에서 체감도라는 용어의 연도별 활용 빈도를 도출하고 키워드를 중심으로 활용 현황을 분석하였다. 이를 위해 본 연구에서는 온라인 뉴스, 블로그, 카페, 게시판, SNS

등에 크롤러 등 언어 수집 엔진을 이용하여 수집하였다. 수집 대상을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 온라인에서 국민들이 ‘체감도’라는 용어를 어떻게 활용하고 있는지를 살펴보기 위해 포털 블로그, 카페 게시글, 정부 정책 제언을 위한 게시판 내 첨부파일을 포함하여 게시글을 크롤링하였다. 온라인 뉴스를 크롤링하기 위해서는 네이버 뉴스를 기준으로 5년간 데이터를 수집하였다. 정부 부처와 전문가들의 체감도 활용 현황 분석을 위해 체감도 관련 학술자료의 초록 및 결론 부분을 중심으로 크롤링하였으며, 주요 중앙부처 홈페이지·지방자치단체 홈페이지 게시글 내 공지사항과 보도자료 그리고 첨부파일을 모두 크롤링하였다. 해당 중앙부처 홈페이지는 청와대, 국무조정실, 사회보장위원회, 보건복지부, 기획재정부, 여성가족부, 교육부, 국토부, 국가보훈처를 대상으로 하였다. 아울러 지자체 홈페이지는 서울과 복지부문 지자체평가 우수인 인천, 울산, 전북, 전남을 대상으로 하였다. 그리고 국회 홈페이지 및 예산정책처 홈페이지 게시판 및 보도자료 그리고 첨부파일 등을 크롤링하였다. 사회보장정책 관련 정책자료, 관련 단체 홈페이지 공지 및 알림 자료에서 체감도 활용 경향을 살펴보기 위해 보건사회연구원, 행정연구원, 여성정책연구원, 청소년정책연구원, 한국개발연구원(KDI), 서울복지재단, 경기복지재단, 대국민복지포털 복지로의 주요 게시판 및 보도자료, 첨부자료를 분석하였다. 물론 웹크롤링 수행 시 체감도와 관련된 다양한 연관어 분석을 통해 키워드 그룹을 설정하여 동의어 수집 및 분석이 가능하지만, 본 연구에서는 ‘체감도’ 용어의 활용을 살펴보는 데 목적이 있는 만큼, ‘체감도’라는 용어만을 중심으로 크롤링하였다.

온라인 뉴스와 정부 부처 게시판 그리고 국책연구원의 연구보고서에서 ‘체감도’라는 용어로 크롤링하여 44,565건의 유효 정보를 수집하였다. 이의 구성을 살펴보면 온라인 뉴스에서 25,020건, 온라인 의견 19,115

건 그리고 정부 문서 430건이다. 이 중 모호하거나 판단이 어려운 1,779건을 삭제하였으며, 이는 뉴스 146건, 인터넷 의견 1,633건이다. 이에 따라 온라인 크롤링을 통해 수집한 ‘체감도’ 관련 유효한 사례는 42,786건이다. 이는 온라인 뉴스 24,874건, 온라인 의견 17,482건 그리고 정부 문서 430건이다. 이 중 정부 문서의 구성을 살펴보면 한국보건사회연구원에서 61건의 유효한 정보가 수집되었으며, 이어 국무조정실 60건, 그리고 국회예산정책처 51건이 도출되었다. 지자체의 경우는 전라북도에서 45건, 서울시에서 37건이 수집되었다. 그리고 청와대에서는 29건, 복지부에서는 27건이 수집되었다. 이에 대한 상세한 내용은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 정부 부처 및 기관을 대상으로 한 ‘체감도’ 용례 수집 건수

(단위: 건)

사이트	수집 건수	사이트	수집 건수
한국보건사회연구원	61	세종특별자치시	8
국무조정실	60	KDI	5
국회예산정책처	51	복지로	4
전라북도	45	한국행정연구원	4
서울특별시	37	국가보훈처	2
청와대	29	경기복지재단	2
국토교통부	28	인천 소비생활센터	2
보건복지부	27	교육부	1
울산광역시	23	한국여성정책연구원	1
기획재정부	20	여성가족부	1
전라남도	18	인천광역시	1

나. 분석 방법 및 연구 내용

전 영역을 중심으로 수집한 ‘체감도’ 관련 데이터를 텍스트 마이닝과 오피니언 마이닝 분석을 통해 특정 영역별로 정제하고 분류하였다. 이를 중심으로 감성분석을 수행하여 요인을 추출하였다. 즉, 본 연구의 키워드인 ‘체감도’를 웹크롤링 수집 조건으로 설정하고, 수집 가능한 온라인 채널을 중심으로 수집된 체감도 관련 비정형 데이터를 사용자 사전을 이용하여 유형 분류를 수행하였다.

특정 영역으로 정제되어 분류된 데이터를 중심으로 버즈분석, 키워드 분석, 감성분석 그리고 관계망 분석을 수행하였다. 그리고 시차 간 ‘체감도’ 활용 변화를 살펴보기 위해 연도별, 월간 분류 과정을 거쳤다. 이러한 분석은 시각화를 위해 다양한 인포그래픽 기법을 활용하였다. 이를 통해 체감도 관련 활용 현황은 2개의 절로 구성하고, 세부 내용은 다음과 같다.

첫째, 체감도와 관련된 SNS, 온라인 뉴스, 정부정책 보도자료, 연구보고서 등을 분석하여 체감도 관련 주제 분류를 수행하였다. 즉, 본 연구에서는 체감도를 핵심 주제어로 하여 크롤링한 유효 사례를 귀납적으로 주제 분류를 하였다. 이를 통해 본 연구 주제의 미시체계는 경제, 복지, 일반행정, 제품서비스, 생활, 대중문화, 보건의료, 관광 및 기타 영역을 구분하였으며, 해당 영역별 용례를 살펴보았다. 이에 대한 출처, 연도별 활용 현황 그리고 주요 연관어 및 워드클라우드 그리고 감성분석을 실시하였다. 아울러 온라인에서 체감도의 활용 변화를 살펴보기 위해 연도별 그리고 월간 워드클라우드 변화 및 체감도 감성분석을 시도하였다.

둘째, 사회보장 분야 체감도 활용 현황을 심층적으로 살펴보기 위해 사회복지, 보건의료 그리고 일반행정으로 구분하여 분석하였다. 각 영역별로 체감도 활용 현황 및 점유율 그리고 용례를 살펴보고 체감도 관련 감

성분석과 의미관계망 분석을 수행하였다. 아울러 연간 활용 현황의 변화를 살펴보기 위해 2010년부터 2015년까지 연도별 월간 활용 현황을 심층적으로 분석하였다. 이를 위해 분석한 방법을 살펴보면 버즈양 분석, 워드클라우드 분석, 감성분석 그리고 의미관계망 분석을 적용하였다.

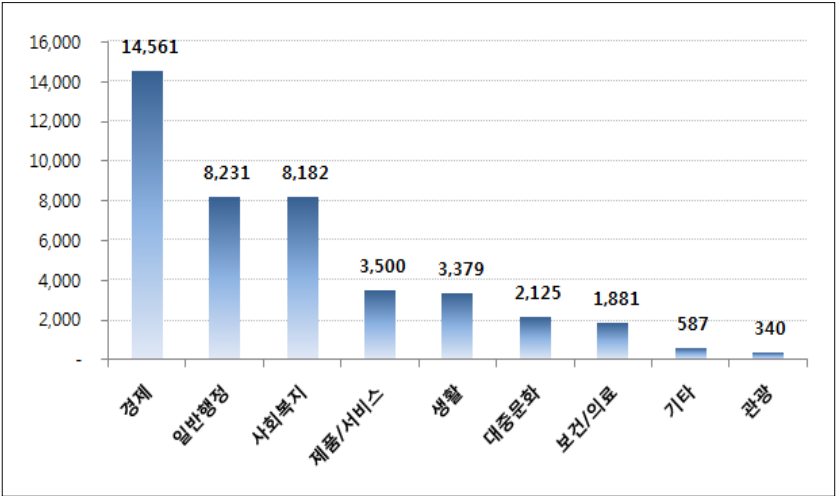
제2절 영역별 체감도 주제 분석

1. 체감도 관련 주제 분석

우리사회 전 영역에서 체감도와 관련된 온라인 뉴스, 카페, 블로그, 정부 홈페이지 내 게시판, 정부 정책 보고서, 연구보고서 등에서 활용한 ‘체감도’ 관련 온라인 유효 사례는 42,786건이다. 이는 온라인 뉴스 24,874건, 온라인 의견 17,482건 그리고 정부 문서 430건 등으로 비중을 차지하고 있다. 분야별 비중을 살펴보면 경제와 관련하여 14,561 유효 건수가 크롤링됨에 따라 다른 영역에 비해 ‘체감도’ 용어를 가장 많이 활용한 것으로 나타났다. 이어 일반행정 8,231건, 사회복지 8,182건으로 ‘체감도’ 용어를 활용하고 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 세부 사항은 [그림 3-1]에서 확인할 수 있다.

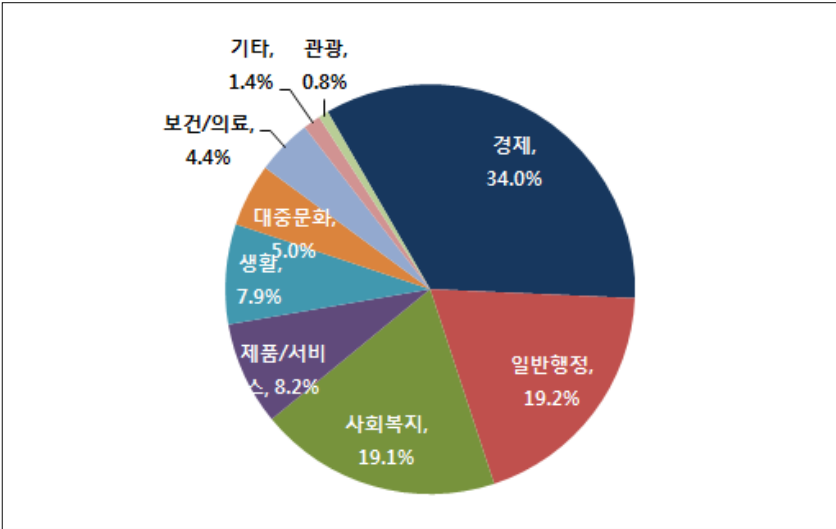
전체 영역에서 체감도 활용과 관련된 영역 간 비중을 살펴보면 [그림 3-2]와 같다. 경제 영역이 전체의 34%를 차지하고 있으며, 이어 일반행정 영역이 19.2%, 사회복지 영역이 19.1% 순으로 ‘체감도’라는 용어를 많이 활용하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 3-1] 체감도 용례의 분야별 노출 건수



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-2] 체감도 용례의 분야별 노출 빈도



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

각 주제 분류에 대한 설명 및 용례를 살펴보면 다음과 같다.

가. 경제 영역 체감도

온라인에서 ‘체감도’ 주제어를 중심으로 웹크롤링하여 추출된 비정형 데이터를 텍스트 마이닝과 오피니언 마이닝 방법을 활용하여 경제 영역에서 ‘체감도’ 노출 빈도를 살펴보았다. 경제 영역은 다시 경기, 투자, 주택, 경제정책, 금융시장, 고용/노동, 세금, 유가, 불공정행위, 예산, 소득 등으로 유형을 세분화하여 살펴볼 수 있다(표 3-2 참조).

〈표 3-2〉 경제 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

경제 영역	건수	점유율	용례
총계	14,561	34.0	
경제/경기	4,171	28.6	“경기회복 기대확산…기업 체감도 7년 만에 최고”(이데일리)
투자	4,104	28.2	“신경제혁명, 도민 체감도 높여라”(제주신보)
주택	1,568	10.8	“벤처기업, 경기체감도 하락추세로 전환”(머니투데이)
경제정책	1,488	10.2	“경제회복의 체감도 맛도 못 느꼈는데”(천지일보)
금융시장	1,307	9.0	“맞벌이 지원책 쏟아지는데…정작 체감도는 ‘풍요속 빈곤’”(헤럴드경제)
고용/노동	590	4.1	“경제 순항하나…체감도 낮고 물가는 뛰고”(연합뉴스)
세금	420	2.9	“수출전망과 수출기업의 체감도…”(YTN)
유가	263	1.8	“경제행복 체감도가 역대 최저 가장 큰 이유는 심각한 고용불안과 가계부채 증가 때문”(다음카페/박창*)
불공정행위	217	1.5	“국내 고용시장의 체감도 개선 방안”(현대경제연구원)
예산	211	1.4	“주부들이 실제로 느끼는 물가인상 체감도”(데스크칼럼)
소득	198	1.4	
기타	24	0.2	

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

나. 복지 영역 체감도

웹크롤링을 통해 도출된 체감도 관련 비정형 데이터 중 복지 영역에서 ‘체감도’ 노출 빈도를 도출하면 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 복지 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

사회복지	건수	점유율	용례
총계	8,182	19.1	
교육	3,300	40.3	“종로, 복지 체감도를 높이고 행복을 이어준다”(머니투데이)
복지정책	2,858	34.9	“장애인화적 복지정책으로 복지체감도 높여야”(함께걸음) “찾아가는 서비스 복지 체감도 높인다”(KTV국민방송)
지역사회	715	8.7	“[사설] 수능 EBS연계 수험생의 체감도 더 높여야”(서울신문)
장애인복지	430	5.3	“보육·교육·다문화 3대축 지원…체감도 높이고 중산층 껴안고”(한국일보)
기타	214	2.6	
건강복지	208	2.5	“구민복지 체감도 향상 총력”(시민일보)
복지재정	142	1.7	“1조 쏟아부어도 복지 체감도는 낮아”(다음카페/이중*)
보험	108	1.3	“복지체감도 향상 위해 머리 맞대”(충청일보)
여성복지	86	1.1	“기온 상승하는 여름! 지역복지 체감도 상승”(네이버블로그/siheun*****)
복지인프라	71	0.9	
노후복지	50	0.6	“영월군, 상담예약제로 희망복지체감도 ‘UP’”(영월군청)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

복지 영역은 교육, 복지정책, 지역사회, 장애인복지, 건강복지, 복지재정, 사회보험, 여성복지, 복지인프라, 노후복지 등으로 유형 분류가 가능하다.

다. 일반행정 영역 체감도

인터넷 정부웹 게시판, 온라인 뉴스, 카페, 블로그 등에서 ‘체감도’ 키워드 설정으로 웹크롤링하여 추출한 비정형 데이터 중 일반행정 영역에서 ‘체감도’ 노출 빈도를 도출하면 <표 3-4>와 같다. 일반행정 영역은 규제 완화, 행정 수혜, 민원행정, 국가구조개혁, 정책 체감도, 행정평가, 부정부패 등으로 유형 분류가 가능하다.

<표 3-4> 일반행정 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

일반행정	건수	점유율	용례
총계	8,231	19.2	“저출산 대책 ‘현장 체감도 낮다’”(EBS)
규제 완화/개선	3,100	37.7	“정부정책 국민 체감도 54점 ‘낙제’”(동아일보)
행정 수혜	1,863	22.6	“공공기관 평가에 국민 체감도 반영”(강원일보)
민원행정	1,002	12.2	“서민 체감도 높은 맞춤형 정책 추진”(KTV국민방송)
국가구조개혁	859	10.4	“학교 폭력 근절 대책 체감도 ‘뚝’”(제민일보)
정책 체감도	804	9.8	“기업 때리기에…규제개혁 체감도 낮아졌다”(서울경제)
기타	215	2.6	“기업들 규제개혁 체감도 현 정부들어 ‘최하’ 수준”(MBN)
행정평가	194	2.4	“2010년 국정시책 합동평가 “고객 체감도 조사” 실시”(네이버 블로그/이그****)
민주주의	122	1.5	“정부 맞춤형 규제개선으로 현장 체감도 높인다!!”(다음 카페/섬김*****)
부정부패	62	0.8	
알권리	10	0.1	“2011 국정시책 합동평가 고객 체감도 조사”(국무조정실)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

라. 제품/서비스 영역 체감도

온라인에서 비정형 데이터를 추출하여, 오피니언 마이닝을 통해 유형 분류하면 다양한 측면에서 빅데이터 분석이 가능하다. ‘체감도’라는 키워드를 중심으로 웹크롤링하여 도출된 비정형 데이터를 분석해 보면, 상당

부분이 ‘제품 및 서비스’와 관련된 영역에서 ‘체감도’라는 용어가 활용되고 있었다(표 3-5 참조). 제품과 서비스 영역을 세분화하면, 기능과 성능, 사용편의, 서비스 등으로 나눌 수 있다.

〈표 3-5〉 제품 및 서비스 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

제품·서비스	건수	점유율	용례
총계	3,500	8.2	“임종룡 차관 ‘통신요금, 국민 체감도와 역방향이다’”(아주경제) “오렌지·레몬 등 과일값은 인하…제품 본격 수입 안 돼 체감도 아…”(이투데이)
기능/성능	1,538	43.9	“車연비표시 체감도 높인다…개편시 평균 20%↓”(아시아경제) “VoLTE 시대 개막했다는데…소비자 체감도는 ‘글세’”(노컷뉴스)
사용편의	1,318	37.7	“압도적인 속도의 차이를 느껴라 - 삼성 SSD 체감도 영상 & 후기”(네이버블로그/j01***) “업글 후 체감도…”(네이버카페/jb20****) “드디어 산체즈 샀네요. ㅎㅎ 체감도 괜찮고 좋네요 ㅎ”(네이버카페/dydw****)
서비스	527	15.1	“유럽식 창호 여단이 실사용 체감도가 어떠신지요”(네이버카페/ange****)
기타	117	3.3	“실용영역대인 3,700rpm에서 최고 토크가 발휘되도록 해 엔진 체감도를 높였고…”(노컷뉴스) “만약 높은 스펙에 최적화를 제대로 하지 않으면 싱글코어 스마트폰과 다를 바가 없을 정도로 체감도를 느낄 수 없기 때문이죠!”(다음카페/햇살가****)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

마. 생활 영역 체감도

온라인에서 ‘체감도’라는 키워드를 중심으로 웹크롤링하여 추출된 비정형 데이터를 주제 분류하여 생활 영역에서 ‘체감도’ 활용 빈도를 도출하면 〈표 3-6〉과 같다.

생활 영역은 범죄, 할인 체감도, 행복, 날씨, 교통, 벌금, 환경오염 등으로 유형 분류가 가능하다.

〈표 3-6〉 생활 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

생활	건수	점유율	용례
총계	3,379	7.9	
범죄/치안/안전	1,114	33.0	
할인 체감도	652	19.3	“중소기업 CEO 행복 체감도 ‘100점 만점에 70점’(디지털타임스)
행복 체감도	491	14.5	“행복지수로 보는 한국의 행복 체감도”(공주**)
날씨	293	8.7	“환실련, 서울 대기환경 체감도 설문조사 실시”(건설타임즈)
교통	275	8.1	“국민 안전 체감도 높이기”(광주일보)
소음/방음	137	4.1	“여수·순천 등 치안 체감도 전남 최하위 불명예”(노컷뉴스)
기타	129	3.8	“국민안전 체감도 다소 상승…‘불안 항목’ 여전”(KBS)
청결 만족도	82	2.4	“행복 체감도 관련 조사”(네이버카페/joey****)
벌금	76	2.2	“환경 체감도(지역내 환경오염에 대한 체감)(네이버카페/wha****)
환경오염	70	2.1	“도로명주소찾기 새해 도로명주소 전면 시행…체감도 낮아 혼란 불가피”(다음블로그/nvnim****)
건설	24	0.7	
표현의 자유	13	0.4	“2014년 식품안전 체감도 조사에 따르면…”(보사연)
여행	12	0.4	
패션/악세서리	11	0.3	

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

바. 대중문화 체감도

정부웹 게시판, 온라인 뉴스, 정책보고서, 블로그 등으로부터 웹크롤링 하여 추출한 체감도 관련 비정형 데이터 중 대중문화 영역에서 ‘체감도’ 노출 빈도를 도출하면 〈표 3-7〉과 같다.

대중문화 영역은 문화, 배우, 광고 등으로 유형 분류가 가능하다.

〈표 3-7〉 대중문화 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

대중문화	건수	점유율	용례
총계	2,125	5.0	“‘문화가 있는 날’ 도민 체감도 낮아”(제주신보)
게임	1,404	66.1	“문화예술 예산 증액 체감도 미흡”(제주일보)
문화	394	18.5	“대항해시대2 일기토 무기 체감도”(네이버블로그/zen****)
배우	222	10.4	“체감도가 확 달라진 한화이글스 인기!”(네이버블로그/akdlx*****)
광고	66	3.1	“패치하면 체감도 변하나요?”(네이버카페/stee*****)
파급력	34	1.6	“내멋대로 설정한 최적해상도의 체감도”(네이버카페/gkgk*****)
기타	5	0.2	“로스터패치 후 시즌가 체감도 변하나요???”(네이버카페/ghks*****)
			“패치 후에 느끼는 몇몇 챔프 체감도”(네이버카페/spee*****)
			“시작 2주차 뉴비가 느낀 마왕 체감도”(네이버카페/trd*****)

자료: 2010~2015년 체감도 관련소셜 빅데이터 분석 결과.

사. 보건의료 영역 체감도

웹크롤링으로 도출한 ‘체감도’ 관련 비정형 데이터를 주제 분류하여 보건의료 영역에서 ‘체감도’ 활용 빈도를 도출하면 〈표 3-8〉과 같다.

보건의료 영역은 보건, 건강, 스트레스, 의료 인프라, 의료개혁 등으로 세분화하여 살펴볼 수 있다.

〈표 3-8〉 보건의료 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

보건의료	건수	점유율	용례
총계	1,881	4.4	“기대수명 늘었지만 국민건강 체감도는 악화”(다음카페/관리**)
보건복지	1,358	72.2	“[약가인하, 그 이후] (1) 환자·제약사 현실 체감도는?”(파이낸셜뉴스)
건강	258	13.7	“출산·군 복무에 연금보험료 지원 혜택 체감도 높다”(KBS)
스트레스	60	3.2	“매우만족을 위한 체감도 UP ~ UP !!!”(정신재활병원)
의료 인프라	54	2.9	“건강증진개발원 있지만, 국민건강 체감도는 ‘최하위’(메디파나뉴스)
의료개혁	46	2.4	“이에 부합하기 위해 협회 차원에서 근절책에 대한 체감도가 떨어지는 일부 병원에 협조 요청 공문을 보낸 것”이라고 밝혔다.”(동아일보)
금연정책	33	1.8	

보건의료	건수	점유율	용례
피로회복	22	1.2	“독거노인을 대상으로 추진하고 있는 의료서비스의 체감도가 향상될 수 있을 것으로 기대한다”(전자신문) “상급 종합병원의 다인실 증가에 대한 체감도는 크지 않을 것으로 예상된다.”(MBN) “2011년도에는 보건복지인재들의 성장을 견인하고 체감도 높은 교육과 나눔 문화 확산을 위해 노력해 나갈 계획”(서울신문) “보건복지콜센터와 연계된 시·군·구 상담·안내시스템 구축으로 주민의 복지 체감도 향상 및 보건과 연계 및 효율성 증대”(다음카페/韓*)
통증	16	0.9	
비만	16	0.9	
기타	10	0.5	
노화	8	0.4	

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

아. 관광 영역 체감도

정부 홈페이지 게시판, 온라인 뉴스, 정책보고서, 연구보고서 등 온라인에서 ‘체감도’라는 키워드를 중심으로 추출한 비정형 데이터를 중심으로 관광 영역에서 ‘체감도’ 활용 빈도를 도출하면 <표 3-9>와 같으며, 관광 영역의 세부 영역은 관광산업, 관광객 만족도로 세분화하여 살펴볼 수 있다.

<표 3-9> 관광 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

관광	건수	점유율	용례
총계	340	0.8	“중국 관광객 증가 파급효과 체감도 높여려면...”(제주신보) “中-日 황금연휴... 제주관광 체감도는 ‘극과 극’”(한라일보) “관광 호황 낮은 체감도 자금 사정 탓”(제민일보)
관광산업	250	73.5	“제주관광진흥기금 체감도를 높여라”(한라일보) “도는 관광사업자의 실질 체감도를 파악하기 위해 ‘관광사업체 실태조사’도 보다 체계화할 계획이다.”(뉴시스)
관광객 만족도	90	26.5	“산림자원 위기 체감도 낮아 휴양·치유·복지와 융합해 진화 미래성장동력으로 거듭나야”(네이버블로그/yal6****) “관광사업자의 실질 체감도를 파악하기”(네이버카페/sktj*****)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

자. 기타 영역 체감도

앞서 살펴본 체감도 관련 활용 영역 외에 기타 영역을 살펴보면 <표 3-10>과 같다.

<표 3-10> 기타 영역의 체감도 노출 빈도 및 용례

(단위: 건, %)

기타	건수	점유율	
총계	587	1.4	
문제	350	59.6	“재건계획 중 가장 체감도가 높은 것은 ‘전력공급’”(경향신문) “천간에서 발생하는 기운은 지지에 실자가 존재해야 체감도가 높게 됩니다.”(다음카페/청*) “경비 아저씨가 한 명일 때나 두 명일 때나 느끼는 체감도는 똑같습니다.”(다음카페/김용*****)
기타	160	27.3	“흰줄 현상은 본인 눈 크기에 따라 느끼는 체감도가 다르다고 해요.”(다음카페/Eni***)
면접	31	5.3	“이슈는 복잡하지 않아야 하고 체감도가 높아야 하며 대립구도가 선명해야 한다.”(다음카페/김정*)
운세	29	4.9	“고통의 체감도가 9일 때는 아직도 겁을 내고 있는 단계이다.”(네이버블로그/dus*****)
스포츠	10	1.7	“운에서 오는 지지는 원국 천간의 글자와 물상결합되면 체감도는 더욱 높아진다.”(혜*)
나라별	6	1.0	“선을 행하면 좋다는 말은 참 많이도 듣고 많이도 한다. 그런데 현실적으로 느끼는 체감도는 전혀 아니다.”(네이버블로그/sga*****)
물부족	1	0.2	“187은 그냥 여자 멋대로 지어낸 수치일 뿐이지 체감도와는 전혀 거리가 멀다는 소리이다.”(다음카페/BOB****)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2. 체감도 관련 키워드 및 감성 분석

전체 분야에서 체감도 용례를 워드클라우드를 활용하여 살펴보면 ‘정부’가 가장 많은 언급을 보였다. 그 다음으로 ‘지원’, ‘체감’, ‘체감도’, ‘규제개혁’, ‘일자리’, ‘복지’, ‘정책’, ‘예산’, ‘동반성장’, ‘동반성장지수’, ‘규제’, ‘개선’, ‘강화’, ‘맞춤형’, ‘사업’, ‘지자체’ 등이었다(그림 3-3 참조).

〔그림 3-3〕 체감도 용례의 워드클라우드 분석



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

이는 체감도라는 용어는 정부 정책과 관련하여 많이 활용되고 있으며, 특히 복지, 규제, 고용, 일자리, 동반성장 등과 같이 정부 주요 정책과 연관지어 체감도의 용례가 많이 노출되고 있음을 보여준다.

3. 체감도 활용 차이 분석

언론 그리고 정부 부처에서 ‘체감도’에 대한 언급은 매년 증가하는 추이를 보이고 있다. 이는 체감도라는 용어의 노출이 지속적으로 증가하고 있는 것이며 그만큼 온라인 및 실생활에서 더욱 많이 접할 수 있고 익숙해지고 있는 것으로 해석 가능하다.

〈표 3-11〉 체감도 용례의 분야별 및 연도별 추이

(단위: 건)

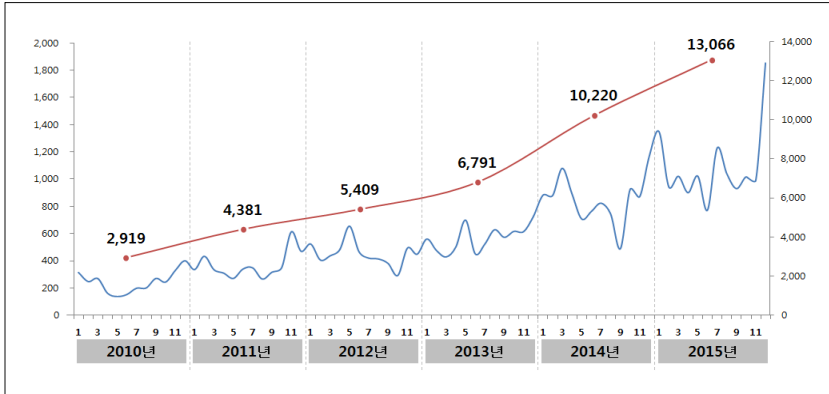
연도	경제	일반행정	사회복지	제품/서비스	생활
2010	915	413	668	291	226
2011	1,305	505	1,041	574	281
2012	1,726	944	1,275	561	262
2013	2,566	1,097	1,315	569	479
2014	3,656	2,207	1,677	732	775
2015	4,393	3,065	2,206	773	1,356
총계	14,561	8,231	8,182	3,500	3,379

연도	대중문화	보건/의료	기타	관광	총계
2010	152	202	48	4	2,919
2011	228	352	84	11	4,381
2012	264	257	105	15	5,409
2013	352	284	115	14	6,791
2014	588	400	158	27	10,220
2015	541	386	77	269	13,066
총계	2,125	1,881	587	340	42,786

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-4]에서 볼 수 있듯이 온라인 및 정부 문건에서 체감도 단어 활용이 급상승한 포인트를 살펴보면 2011년 11월, 2012년 5월, 2013년 5월, 2014년 10월, 2015년 12월이다.

[그림 3-4] 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

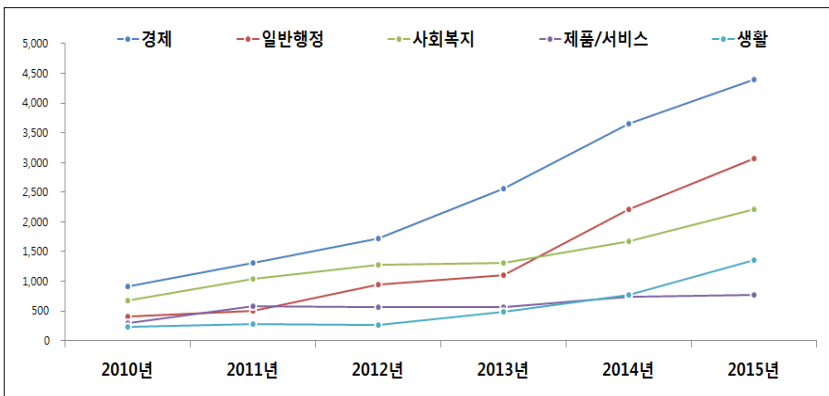
체감도라는 용어를 많이 활용한 시점을 기준으로 상승 요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 2011년 11월의 경우는 사회복지 분야의 발생량이 전월 대비 약 3배 증가하였다. 특히 박근혜 대통령의 복지정책 2탄 발표, 박원순 서울시장의 정책키워드(복지-안전-경제) 언급에 따라 사회복지 분야에 대한 체감도 언급량이 증가한 것으로 볼 수 있다. 둘째, 2012년 5월은 일반행정 분야의 발생량이 전월 대비 약 2배 증가하였다. 이때 ‘동반성장지수’가 공개되며 이에 대한 부정적 기사가 다수 발생하여 언급량이 증가하였다. 셋째, 2013년 5월의 경우는 사회복지와 일반행정 분야의 발생량이 전월 대비 약 2배 증가하였다. 일반행정 분야에서는 규제 완화와 동반성장지수 발표, 사회복지 분야에서는 ‘사회복지사 자격제도 개선 정책건의서’에 대한 기사와 박근혜 정부의 ‘핵심 복지법안 후속조치 법안 발의’에 따라 언급량이 증가하였다. 넷째, 2014년 10월의 경우는 경제 분야의 발생량이 2배 이상 증가한 것으로 나타났다. 기준금리 역대 최저, 개발제한구역 용도변경 허용 범위 확대, 최경환 부총리의 일자리 창출에 대한 언

급 기사 등 다양한 이슈들로 언급량이 증가하였다. 마지막으로 2015년 12월의 경우를 살펴보면, 경제와 일반행정 분야가 약 4배, 사회복지 분야에서 약 1.5배 증가하였다. 경제 분야에서는 박 대통령의 개혁과제 검토에 따른 이슈와 2016경제정책방향 관련 뉴스, 각 시도별 기업만족도 평가 발표 등에 따라 노출 빈도가 증가하였다. 일반행정에서는 전국규제지도 개선도 발표와 박 대통령의 국회/정치와 노동개혁에 대한 부정적 발언이 이슈화되었으며, 사회복지 분야에서는 박 대통령의 사회복지 공약 이행 중 하나의 행보로 읍·면·동 복지업무 집중 개선 지시에 따라 각 지자체별 사회복지 관련 홍보자료가 다수 발생하며 언급량이 급증하였다.

앞서 체감도 노출 영역을 구분한 9개 영역 중 체감도 노출량이 가장 많은 5가지 영역은 경제, 일반행정, 사회복지, 제품서비스 그리고 생활영역이다(그림 3-5 참조). 모든 분야에서 체감도에 대한 언급은 2010년 대비 2015년에 2배 이상 증가한 것으로 나타나고 있다. 가장 많이 증가한 분야는 일반행정 분야로 약 7.5배, 그 뒤로 생활 약 6배, 경제 약 4.8배, 사회복지 약 3.3배, 제품/서비스가 약 2.6배 증가하였다.

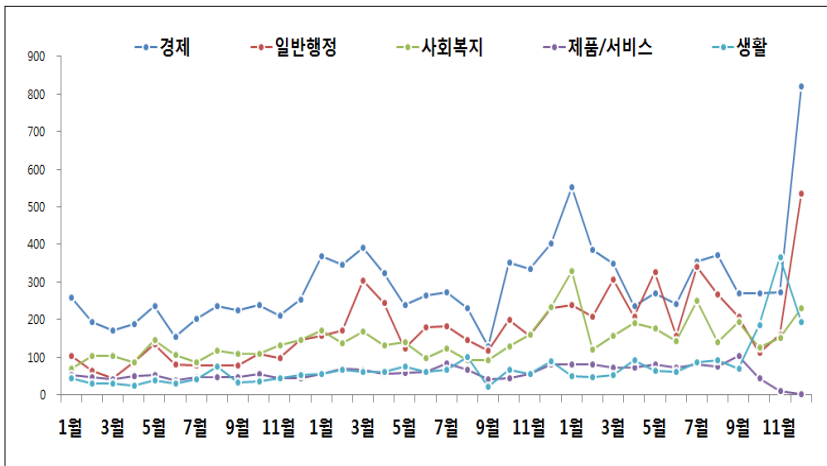
[그림 3-5] 체감도 용례의 상위 톱5 분야 연도별 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

특히, 경제와 일반행정 분야는 2014년과 2015년에 높은 상승률을 보였다. 이를 월별로 살펴본 결과는 [그림 3-6]과 같다. 매 연도 초에 경제와 정책 분야가 이슈가 되며 상승한 것을 확인할 수 있었다. 특히 2015년 12월에는 2016년도 경제정책과 국가 운영에 대한 언급이 크게 증가하였다.

[그림 3-6] 체감도 용례의 상위 톱5 분야 월별 추이(2014~2015)

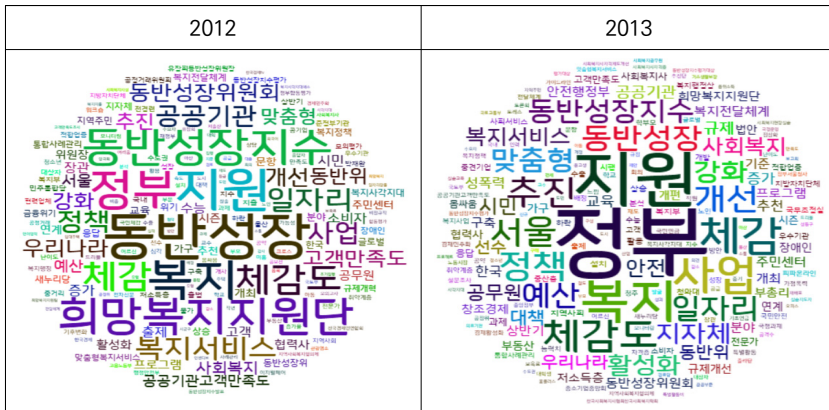


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-7]은 2010년과 2011년의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과이다. 2010년도 워드클라우드 키워드는 ‘지원’, ‘정부’, ‘예산’, ‘일자리’, ‘체감’, ‘강화’, ‘저출산’, ‘추진’, ‘복지’, ‘동반성장’, ‘체감도’, ‘보육시설’, ‘규제개혁’, ‘사회복지’ 등이었다. 그리고 2011년도 워드클라우드 키워드는 전년에 가장 언급이 많았던 ‘지원’보다 ‘동반성장’의 언급이 증가한 것으로 분석되었다. 이 외에 ‘지원’, ‘정부’, ‘복지’, ‘수능’, ‘체감’, ‘출제’, ‘정책’, ‘일자리’, ‘연계’, ‘동반성장지수’, ‘서울’ 등이 나타났다.

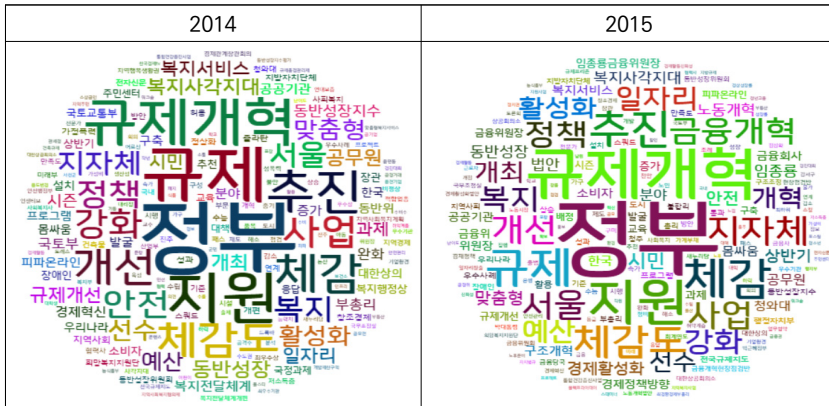
‘금융개혁’이 두드러지게 나타났다. 이를 중심으로 ‘지원’, ‘추진’, ‘규제’, ‘개선’, ‘체감’, ‘사업’, ‘체감도’, ‘지자체’, ‘개혁’, ‘정책’, ‘강화’, ‘일자리’ 등이 있다. 주변부에는 ‘경제활성화’, ‘경제정책방향’, ‘동반성장’, ‘복지사각지대’, ‘노동개혁’, ‘구조개혁’ 등이 나타났다.

[그림 3-8] 체감도 용례의 워드클라우드 분석: 2012 vs. 2013



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-9] 체감도 용례의 워드클라우드 분석: 2014 vs. 2015



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2010년 일자리 창출, 보육시설 확대, 사회복지, 동반성장 등 다양한 사업에 정부의 지원이 있었으나 실질적으로 국민에게 체감을 주지 못하며 ‘체감도 낙제점’ 등의 부정적 평가가 다수 발생하였다. 이에 2014년도부터는 국민에게 실질적으로 체감이 될 수 있는 정책을 펼치자는 규제개혁 및 정책 개선 활동이 활발하게 나타나며 체감도를 증가시킬 수 있는 방안 마련, 체감도 향상에 따른 우수 평가 결과 도출 등 긍정적인 평가도 증가하는 변화를 보이고 있는 것으로 분석된다.

제3절 사회보장 영역 체감도 주제 분석

1. 사회복지 영역 체감도 분석

가. 사회복지 영역 세부 영역별 활용 현황

사회복지와 관련된 체감도 용례를 유형 분류하면 복지정책, 지역사회, 장애인복지, 건강복지, 복지재정, 사회보험, 여성복지, 복지인프라, 노후복지, 기타로 구분된다. 이 중 교육 분야에서 가장 많이 사용되고 있었으며, 그 다음으로 복지정책, 지역사회, 장애인복지, 건강복지, 복지재정, 보험, 여성복지, 복지인프라, 노후복지 순으로 많이 사용되고 있었다.

〈표 3-12〉 사회복지 영역의 세부 분야별 체감도 용례 및 노출 빈도

(단위: 건, %)

구분	건수	점유율	용례
교육	3,300	40.3	“[사실] 수능 EBS연계 수험생의 체감도 더 높여야”(서울신문) “〈수능〉 EBS 연계율 ‘체감도’가 최대변수”(연합뉴스) “유아교육 과목의 지극히 개인적인 체감도”(다음카페/김경*) “등록금 19% 줄었지만 학생들 체감도는 ‘아직’”(정책브리핑) “신규수급자 교육으로 복지 체감도 높인다”(무등일보)

62 사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구

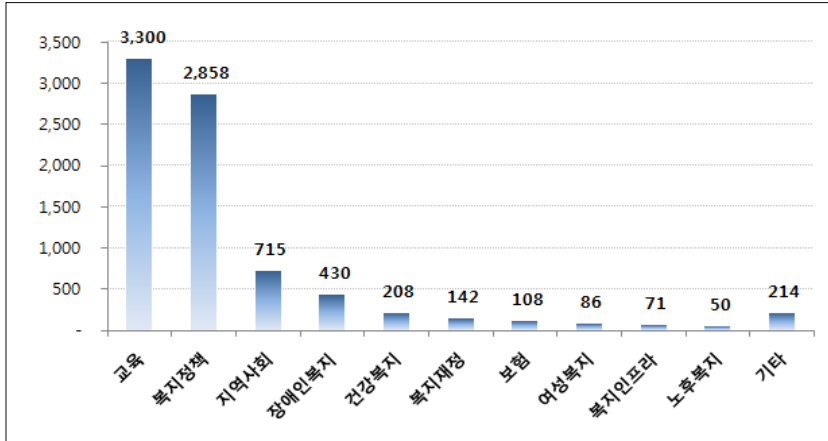
구분	건수	점유율	용례
복지 정책	2,858	34.9	“대구시, 민원현장 찾아 체감도 높은 복지시책 발굴”(뉴시스) “밀양시, 사회복지 체감도 향상 나서”(뉴시스) “지역사회서비스 투자사업 ‘복지 체감도 향상’”(진안군) “가계소득 늘려, 정책 체감도 높인다”(노컷뉴스) “[칼럼] 복지정책 체감도와 사회복지행정”(복지로/한동우)
지역 사회	715	8.7	““울산 복지 체감도 높이기”...지역사회복지협의체 지역대회”(울산매일신문) “「2014년도 지역사회 건강증진사업 현황 평가 및 체감도 조사」 전화조사 위탁사업”(보사연) “지역주민의 복지 욕구 충족을 위해 적극적인 노력으로 주민의 복지 체감도를 높이고 삶의 질 향상을 도모하는”(뉴시스) “십시일반 모은 적십자회비가 지역사회 행복 체감도를 높이는 소중한 밑거름인 만큼 많은 관심과 참여 필요”(동아일보)
장애인 복지	430	5.3	“장애인 친화적 복지정책으로 복지 체감도 높아야”(함께걸음) “장애인 복지 체감도 높인다”(충청일보) “[청양군] 청양 장애인 맞춤 복지 ‘체감도 UP’”(중도일보) “충남도, ‘장애인 복지 체감도 높일 것’”(중도일보) “장애인 인구가 증가함에 따라 지자체에서 예산을 확대 투입하고는 있지만 복지 체감도가 낮게 나타나고 있기 때문에...”(다음카페/운영자)
건강 복지	208	2.5	“낙제 수준인 건보 체감도 53점”(테일리팝) “국민건강보험공단은 ‘2012년도 국민체감도 조사’에서 2년 연속 우수기관으로 평가받았다.”(파이낸셜신문) ““무늬만’ 특별자치도...도민 체감도 ‘느낌이 약해요’”(헤드라인 제주) “촘촘한 복지안전 그물망 구축으로 복지 체감도를 제고해 나가겠다.”(제주특별자치시)
복지 재정	142	1.7	“[복지 IN]체감도 낮은 복지예산 4조 시대”(경기신문) “시민단체 ‘내년 복지예산 보편성·체감도 떨어져’”(뉴스핌) “정부복지예산 93조 사상 최대 복지예산-체감도는 바닥이니 이런 비효율적인 밑빠진 독의 물붓기가 되려나”(네이버카페/hosu****) “경기 체감도가 높은 일자리를 중점 관리하고 복지급여 등은 조기에 집행되지 않도록 관리해나갈 방침이다.”(이데일리) “국민 체감도가 높고 집행이 용이한 사업 중심으로 배정했다고 덧붙였다.”(다음카페/덧땀*)
보험	108	1.3	“출산·군복무에 연금보험료 체감도 높인다”(다음카페/김용*) “복지 체감도 증진을 위해 무상보육 및 교육 확대, 국민행복연금 도입, 4대 중증질환 건강보험적용 추진”(세계일보) “국민건강보험공단, 2년 연속...국민 체감도 우수기관 선정 등의 성과를 나타낸 바 있다.”(네이버카페/sun7****) “법규 위반자보다는 준수자가 훨씬 많기 때문에 할인보다는 합증에 대한 체감도가 높아진다.”(이데일리)

구분	건수	점유율	용례
여성 복지	86	1.1	“여성친화도시 제주, 체감도 높다”(한라일보) “실효성 있는 정책 추진으로 피부로 느낄 수 있는 여성 행복 정책 체감도 증진에 최선을 다할 것”(다음카페/다*) “보사연이 실시한 ‘제1차 저출산 고령사회 기본계획’의 주요 정책에 대한 국민 체감도 조사에서”(정책브리핑) “맞벌이 가구, 베이비붐 세대 등 정책 수요가 높은 계층에 대한 배려가 부족하여 정책체감도가 낮고”(정책브리핑) “맞벌이가구, 베이비붐 고령자 부족 → 국민 체감도 저조” 유자녀 기혼여성 정책 인지율...(다음카페/썬트느**)
복지 인프라	71	0.9	“앞으로도 주민들의 행복을 도모할 수 있는 다양한 사업을 추진해 주민건강 체감도를 향상시키겠다.”(헤럴드경제) “맞춤형 통합복지체계 구축을 통한 시민복지 체감도 향상과 천안형 복지모델 제시”(다음카페/김용*) “수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공을 통한 복지 체감도를 높여가기 위해 민간, 공공 협력이 중요(네이버블로그/dhe****) “시민들이 느끼는 복지 체감도는 낮은 수준이기 때문에 예산의 누수 방지와 효율적인 집행 강조”(네이버블로그/ysnd****) “좋은 이웃들 위축으로 민간 네트워크를 통한 군민 복지 체감도를 높일 것으로 기대한다”(다음블로그/wed**)
노후 복지	50	0.6	“[‘복지 체감도’ 왜 떨어지나] 복지예산 3분의 1이 건보료... 노인과 중증환자에 지원 몰려”(다음카페/조창*) “노인 돌봄문제 해결을 위해 맞춤형 복지서비스를 통해 복지 체감도를 높여갈 방침이다.”(네이버블로그/cbnew****) “서울시 노후준비 체감도”(네이버블로그/gkwk****) “한국 노인 빈곤율 OECD 1위 불명예...노후준비 체감도 ‘100점 만점에 58점 너무 취약’”(세계일보) “‘고령친화도시 8개 정책’에 대한 체감도는 58점으로 다소 낮은 것으로 나타났다.”(연합뉴스)
기타	214	2.6	“2015년 지역사회 건강증진사업 현황 평가 및 체감도 조사”(보사연/정영호) “복지 이슈의 복지 체감도: 사회복지적 상상력을 발휘하자”(서울시복지재단/김지영)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

사회복지 영역에서 노출된 ‘체감도’ 관련 온라인 유효 사례는 8182건이다. 세부 분야별 비중을 살펴보면 교육과 관련하여 3300 유효 건수가 수집되었다. 이어 복지정책이 2858건으로 높은 수치를 보였다. 그리고 지역사회 715건, 장애인복지가 430건으로 ‘체감도’와 관련한 유효 건수가 많이 노출되었다. 이에 대한 세부 사항은 [그림 3-10]과 같다.

[그림 3-10] 사회복지 영역의 분야별 체감도 용례 노출 건수



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

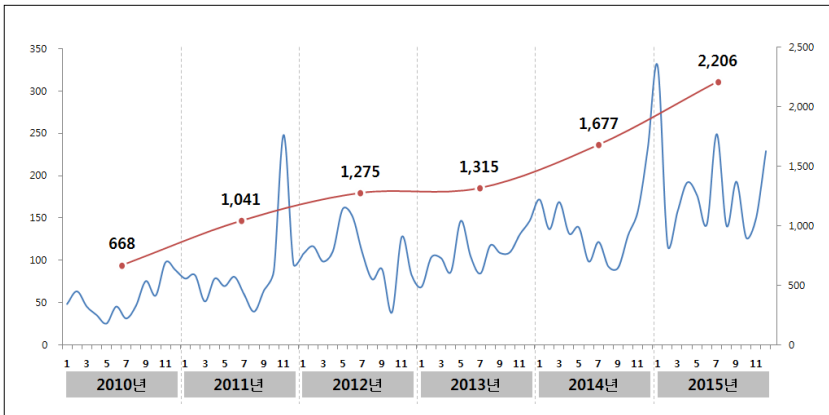
사회복지 영역에서 체감도 활용과 관련된 세부 분야별 비중을 살펴보면 [그림 3-11]과 같다. 교육이 전체의 40.3%를 차지하고 있으며, 이어 복지정책이 34.9%를 차지해, 두 분야가 전체의 75% 비중을 차지하였다.

사회복지 영역에서의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과는 [그림 3-12]와 같다. ‘복지’를 중심으로 ‘복지서비스’, ‘지원’, ‘복지부’, ‘복지전달체계’, ‘희망복지지원단’, ‘지자체’, ‘정책’, ‘정부’, ‘사회복지’, ‘사업’ 등이 나타났다. 이를 중심으로 ‘저출산’, ‘복지행정’, ‘보육료’, ‘지자체’, ‘맞춤형’, ‘통합건강증진사업’, ‘복지사각지대’ 등이 나타났다. 주변부에는 ‘복지행정’, ‘복지정책’, ‘국민연금’, ‘지역사회’, ‘지역주민’, ‘보육료’, ‘보건복지콜센터’ 등이 나타났다.

나. 사회복지 영역 체감도 활용 추이 분석

사회복지 영역에서 ‘체감도’라는 단어의 노출에 대한 유효 건수는 매년 증가하는 추이를 보이고 있다. 이는 사회복지 영역에서 체감도라는 단어가 빈번히 활용되고 있고, 빈도가 증가하고 있다는 의미이다. 특히 2011년과 2014년 말에는 높은 증가 추이를 보였다.

[그림 3-14] 사회복지 영역 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이



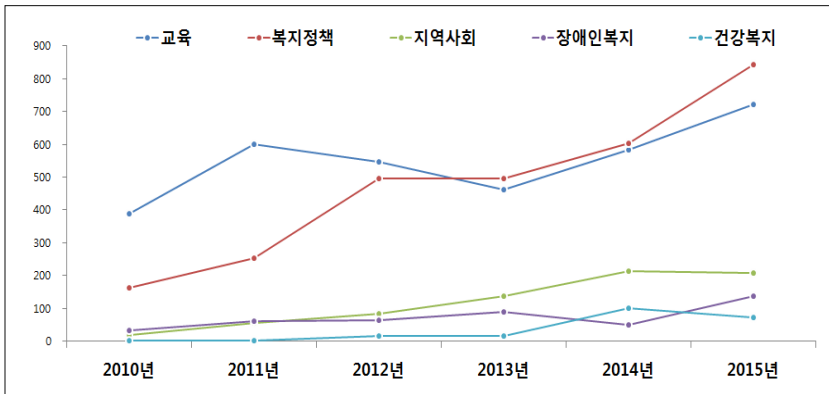
자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-14]에서 볼 수 있듯이 사회복지 영역에서 체감도 단어 활용이 급상승하였거나, 급하락한 시점을 살펴보면 2011년 11월, 2012년 5월, 2013년 5월, 2014년 3월, 2015년 1월이다. 이를 기준으로 살펴보면, 첫째, 2011년 11월의 상승요인은 11월에 치러진 수능과 관련하여 EBS를 지나치게 변형 없이 반영했다는 논란이 일며 교육에 대한 언급량이 크게 증가하였다. 둘째, 2012년 5월 전국 시·군에서 ‘희망복지지원단’ 출범 소식이 다수 발생하며 복지정책에 대한 언급량이 크게 증가하였다. 셋째, 2013년 5월은 박근혜 정부의 핵심 복지법안 후속조치 법안 발의, 어린이

집 특별점검 실시, 희망복지지원단 활동 평가 등이 이루어지며 복지정책의 언급량이 증가하였다. 넷째, 2014년 3월의 경우는 충북 음성군 음성을 ‘복지대상자 방문상담의 날’ 운영과 경남 진주시의 4년간 실천 가능한 복지계획 수립, 충북 청주시의 지역사회복지계획 수립 TF팀 출범, 충남 청양군 장평면의 찾아가는 복지상담 서비스 제공 등 각 시·도별 복지정책에 대한 뉴스가 증가하며 언급량이 증가하였다. 마지막으로, 2015년 1월의 경우는 새해 달라지는 복지정책에 대한 뉴스와 함께 시·도별 복지정책 홍보자료가 꾸준히 발생하며 언급량이 증가하였다.

사회복지 영역을 세분화한 11개 영역 중 체감도 노출량이 가장 많은 5가지 영역은 교육, 복지정책, 지역사회, 장애인복지 그리고 건강복지이다(그림 3-15 참조). 사회복지 영역 중 체감도 언급량이 가장 많은 5가지 분야에 대한 연도별 발생 건수는 전반적인 증가 추세를 보였다. 특히 복지정책에 대해서는 2010년 대비 2015년에 5배 이상 증가하였는데 이는 박근혜 정부의 지역사회 복지정책 활성화 추진에 따라 각 지자체의 복지정책 시행 관련 홍보자료가 지속적으로 증가한 것이 원인으로 보인다.

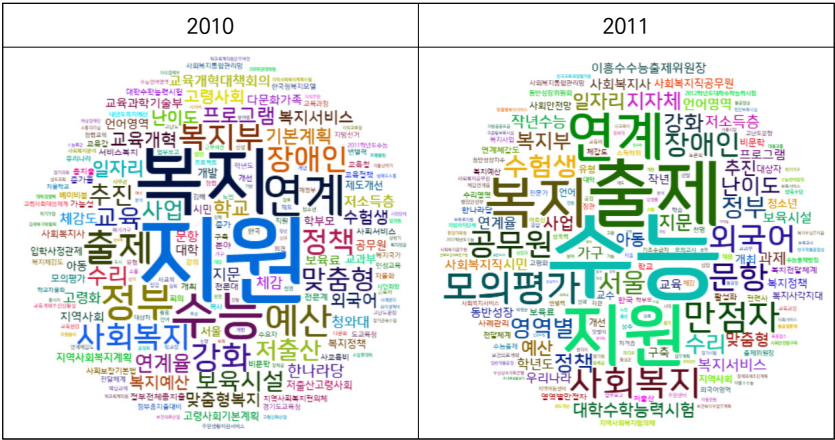
[그림 3-15] 사회복지 영역 세부 분야 중 상위 톱5 분야 연도별 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-16]은 2010년과 2011년 사회복지 영역 체감도 용례의 워드클라우드 분석 결과이다. 2010년도 워드클라우드 키워드는 ‘지원’이 가장 두드러지며, ‘복지’, ‘연계’, ‘수능’, ‘출제’, ‘정책’, ‘정부’, ‘예산’, ‘장애인’, ‘사회복지’, ‘복지부’, ‘맞춤형’, ‘강화’ 등이 나타났다. 그 밖에 ‘저출산’, ‘보육시설’, ‘연계율’, ‘복지예산’, ‘프로그램’, ‘교육개혁’, ‘난이도’, ‘기본계획’, ‘복지서비스’, ‘체감도’, ‘수험생’, ‘맞춤형복지’ 등이 나타났다. 2011년도 워드클라우드에는 ‘수능’을 중심으로 형성되었다. ‘출제’, ‘모의평가’, ‘문항’, ‘외국어’, 만점자, ‘수험생’, ‘수리’, ‘작년수능’, ‘대학수학능력시험’ 등 ‘수능’과 관련된 키워드가 두드러졌다. 이 외에도 ‘복지’, ‘공무원’, ‘정부’, ‘연계’, ‘사회복지’, ‘장애인’, ‘복지부’ 등이 나타났다.

[그림 3-16] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2010 vs. 2011

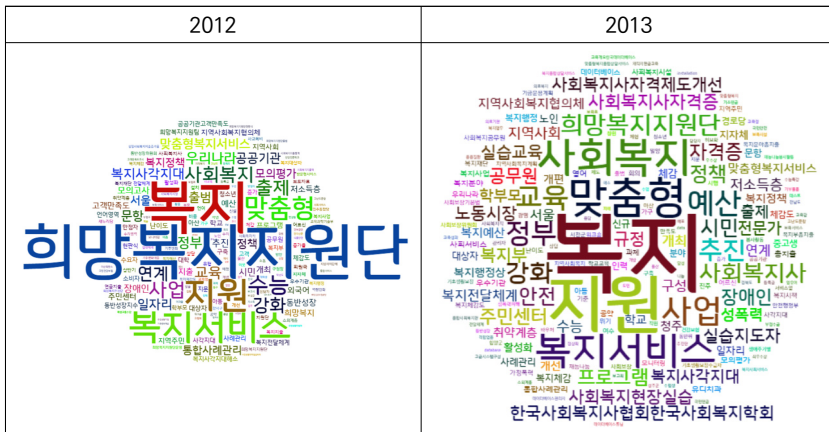


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2012년도의 워드클라우드에는 ‘희망복지지원단’을 중심으로 나타났다 (그림 3-17 참조). 관련 키워드는 ‘복지’, ‘복지서비스’, ‘맞춤형’, ‘지원’,

‘사회복지’, ‘사업’, ‘복지사각지대’, ‘맞춤형복지서비스’, ‘복지정책’ 등이 있다. 이 외에도 ‘수능’, ‘모의고사’, ‘문항’, ‘모의평가’ 등 수능과 관련된 키워드는 전년 대비 언급이 상대적으로 줄어든 것으로 분석되었다. 주변 부에는 ‘통합사례관리’, ‘공공기관고객만족도’, ‘희망복지’, ‘고객만족도’, ‘동반성장’ 등이 나타났다. 2013년도 워드클라우드에는 ‘복지’를 중심으로 ‘맞춤형’, ‘지원’, ‘사회복지’, ‘복지서비스’, ‘희망복지지원단’, ‘정부’, ‘강화’, ‘추진’, ‘예산’ 등이 나타났다. 이 외에도 ‘교육’, ‘자격증’, ‘실습교육’, ‘시민’, ‘사회복지사’, ‘프로그램’, ‘실습지도사’, ‘정책’, ‘주민센터’ 등이 나타났다. 주변부에는 ‘사회복지사자격제도개선’, ‘사회복지사자격증’, ‘사회복지공무원’, ‘한국사회복지사협회한국복지학회’, ‘사회복지현장실습’ 등이 나타났다.

[그림 3-17] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013

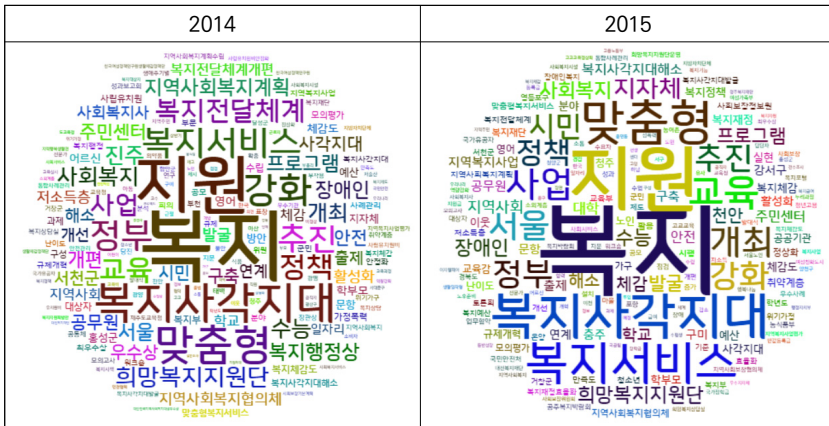


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2014년도 워드클라우드에는 ‘복지’를 중심으로 ‘지원’, ‘복지사각지대’, ‘복지서비스’, ‘복지전달체계’, ‘지역사회복지계획’, ‘맞춤형’, ‘정부’, ‘추

진’, ‘강화’, ‘정책’, ‘사업’, ‘교육’ 등이 나타났다(그림 3-18 참조). 이 외에도 ‘사회복지’, ‘프로그램’, ‘장애인’, ‘수능’, ‘활성화’, ‘체감’, ‘구축’, ‘연계’ 등이 나타났다. 주변부에는 ‘맞춤형복지서비스’, ‘활성화’, ‘복지사각지대’ 등이 나타났다. 2015년도 워드클라우드 분석 결과는 ‘지원’, ‘복지사각지대’, ‘복지서비스’, ‘맞춤형’, ‘사업’, ‘교육’, ‘개최’, ‘강화’, ‘정부’, ‘정책’, ‘서울’, ‘사업’, ‘시민’ 등이 나타났다. 이 외에도 ‘사회복지’, ‘지자체’, ‘프로그램’, ‘시민’, ‘장애인’ 등이 나타났으며, 주변부를 이루는 키워드는 ‘지역사회복지협의체’, ‘규제개혁’, ‘지역복지사업’, ‘복지체감’ 등이 있다.

[그림 3-18] 사회복지 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2014 vs. 2015

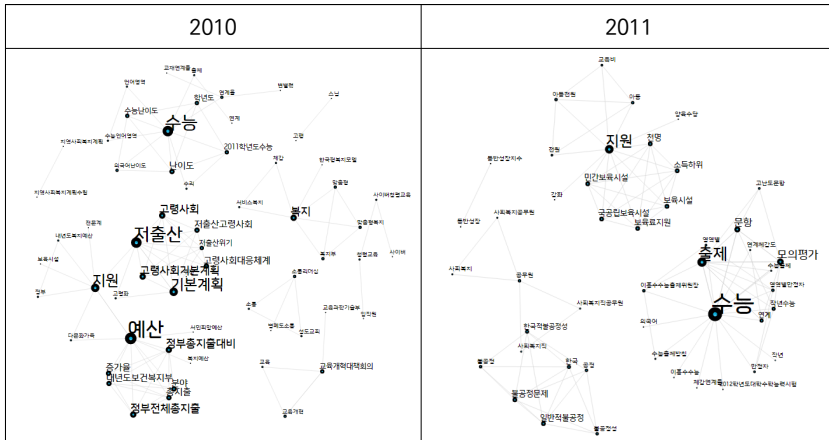


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2010~2011년도의 사회복지 영역에서 나타난 체감도 관계망 분석 결과는 [그림 3-19]에서 확인할 수 있다. 2010년도에는 ‘수능’과 ‘지원’을 중심으로 관계망이 나타났다. ‘수능’ 관계망은 ‘수능난이도’, ‘난이도’, ‘외국어난이도’, ‘2011학년도 수능’ 등이 관계망을 형성하고 있었다. ‘지

원'은 '저출산' 관계망과 '예산' 관계망을 잇는 핵심적인 역할을 하고 있다. '지원'과 관련된 개념들은 '저출산', '예산', '다문화가족', '보육시설', '정부' 등이 있다. '저출산' 관계망은 '고령사회', '고령사회기본계획', '저출산고령사회', '고령사회대응체계' 등과 네트워크를 보였다. '예산'은 '정부 총지출 대비', '증가율', '내년도 보건복지부', '정부 전체 총지출' 키워드와 촘촘한 그물형 네트워크를 형성하고 있다. 다음으로 2011년도 의 사회복지 영역 내 체감도 관계망을 살펴보면 '수능'과 '지원'을 중심으로 관계망이 나타났다. '수능'을 구성하는 관계망 키워드는 '출제', '모의 평가', '문항', '연계 체감도', '수능 출제 방침', '체감 연계율' 등이 있다. '지원'을 구성하는 관계망 키워드 중에서 '민간보육시설', '국공립보육시설', '보육료지원', '보육시설'은 상호 영향을 주고받는 그물형 네트워크를 나타냈다. 이 밖에 '양육수당', '교육비', '아동' 역시 '지원' 관계망을 이루는 키워드이다.

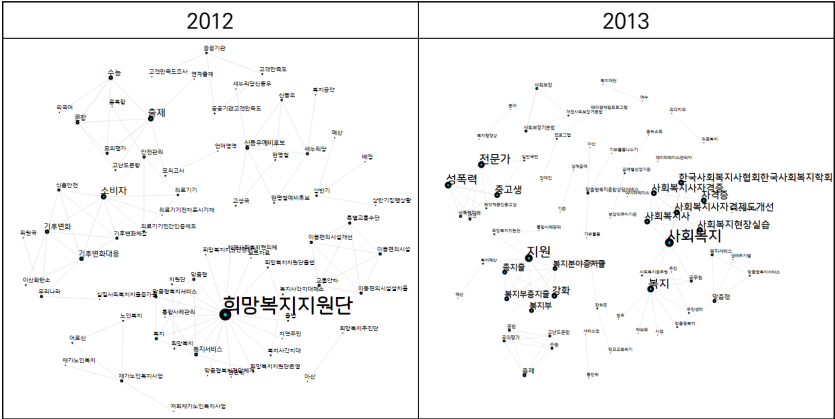
[그림 3-19] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-20]은 2012~2013년의 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과이다. 2012년에는 ‘희망복지지원단’ 관계망이 가장 두드러진다. 이 외에도 ‘수능’, ‘소비자’ 키워드 역시 관련 개념들과 관계망을 구성하고 있다. ‘희망복지지원단’ 관계망 키워드는 ‘지역주민’, ‘복지사각지대’, ‘복지서비스’, ‘희망복지’, ‘맞춤형’, ‘지역사회복지협의체’, ‘통합사례관리’ 등이 있다. ‘소비자’ 관계망 키워드는 ‘식품안전’, ‘기후변화 체감’, ‘기후변화’, ‘안전관리’, ‘의료기기민간인증제도’ 등이 있다. ‘수능’ 관계망 키워드는 ‘출제’, ‘문항’, ‘외국어’, ‘모의평가’, ‘고난도 문항’ 등이 나타났다. 2013 년도의 관계망은 ‘사회복지’, ‘지원’, ‘전문가’를 중심으로 형성되어 있다. ‘사회복지’ 관계망 키워드는 ‘사회복지사’, ‘사회복지사자격증’, ‘사회복지사자격제도 개선’, ‘사회복지현장실습’, ‘복지’ 등이 있다. ‘복지’는 다시 ‘사업’, ‘맞춤형복지’, ‘허브화’, ‘추진’ 등 관계망을 나타냈다. ‘지원’ 관계망 키워드는 ‘총지출’, ‘복지부’, ‘복지분야 총지출’, ‘희망복지지원단’ 등과 네트워크를 형성했다. ‘전문가’ 관계망은 ‘성폭력’, ‘성폭력피해’, ‘안전’, ‘중고생’, ‘취약계층인종고생’ 등과 밀접한 연결을 보였다.

[그림 3-20] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2012 vs. 2013



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2014~2015년도의 사회복지 영역에서 나타난 체감도 관계망 분석 결과는 [그림 3-21]에서 확인할 수 있다. 2014년의 사회복지 영역 관계망은 핵심 노드인 ‘지원’을 중심으로 거대하게 확장되는 양상을 보였다. ‘지원’은 ‘산모통합지원센터확대’, ‘출산지원’, ‘생애주기별맞춤형’, ‘사회보장위원회’, ‘복지사각지대’와 직접적인 네트워크를 형성했다. 이 중 ‘복지사각지대’는 ‘지원’과 ‘복지’를 잇는 역할을 하고 있다. ‘복지’ 관계망 키워드는 ‘복지전달체계개편’, ‘복지전달체계’, ‘복지체감’ 등이 있다. 이 외에 존재하는 관계망은 ‘수능’, ‘사회복지’ 등이 있었다. 다음으로 2015년의 사회복지 관계망은 ‘복지’와 ‘복지사각지대’ 노드가 두드러지게 나타났다. 상위 개념은 ‘복지’를 중심으로 파생 및 관계망이 확장되고 있다. ‘복지’ 관계망 키워드는 ‘맞춤형’, ‘맞춤형복지’, ‘복지체감’, ‘체감’, ‘추진’, ‘생활밀착형복지’, ‘복지사각지대’ 등으로 나타났다. ‘복지’와 연결을 나타낸 ‘복지사각지대’는 ‘복지사각지대 발굴’, ‘복지사각지대 해소’, ‘행정력집중’, ‘행정력’, ‘해소’ 등과 네트워크를 형성했다. ‘복지’와 연결을 보이던 ‘맞춤형’이 다시 ‘복지서비스’ 관계망으로 확장되었다. ‘복지서비스’는 ‘맞춤형 복지서비스’, ‘주민 복지서비스’ 등으로 나타났다.

[그림 3-21] 사회복지 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2. 보건의료 영역 체감도 분석

가. 보건의료 영역 세부 영역별 활용 현황

보건의료 영역의 체감도 관련 용례의 노출을 살펴보면 보건, 건강, 스트레스, 의료 인프라, 의료개혁, 금연정책, 피로회복 등으로 구분된다. 보건복지 영역에서 가장 많이 사용되고 있는 세부 분야는 보건이다. 그 다음으로 건강, 스트레스, 인프라, 의료개혁, 금연정책, 피로회복, 통증, 비만, 노화 순으로 체감도 관련 유효 건수가 많이 수집되었다.

〈표 3-13〉 보건의료 영역의 세부 분야별 체감도 용례 및 노출 빈도

(단위: 건, %)

구분	건수	점유율	용례
보건	1,358	72.2	“상급 종합병원의 다인실 증가에 대한 체감도는 크지 않을 것으로 예상된다.”(서울경제) “제2차 저출산 고령사회기본계획은 국민들의 체감도를 제고하는 방향으로 수립할 계획”이라고 밝혔다.”(정책브리핑) “의약품 중 절반인 22개 품목이 생산실적이 없는 품목이어서 국민의 체감도가 떨어진다는 지적.”(다음카페/윤진*)
건강	258	13.7	“기대수명 늘어도 국민 건강 체감도와 행태 악화”(m이코노미) “협약으로 임직원의 의료혜택 체감도가 향상될 것”(NSP통신) “규제 체감도가 큰 의약산업과 업종을 중심으로 핵심 규제를 개선할 계획”(아시아투데이) “맞춤형 통합건강증진사업 시행으로 지역주민의 보건사업 체감도가 한층 향상됐다.”(충청일보)
스트레스	60	3.2	“체감도가 사람마다 다른 건지… 저만 이렇게 스트레스 받는 지… 정말 스트레스 만땅이네요.”(네이버카페/doug***) “‘편두통 체감도’를 일러스트로 표현한 게시물이 화제가 됐다”(스포츠투서울) “실험집단의 스트레스 체감도가 낮게 형성될 것임”(네이버카페/kiwi*****)

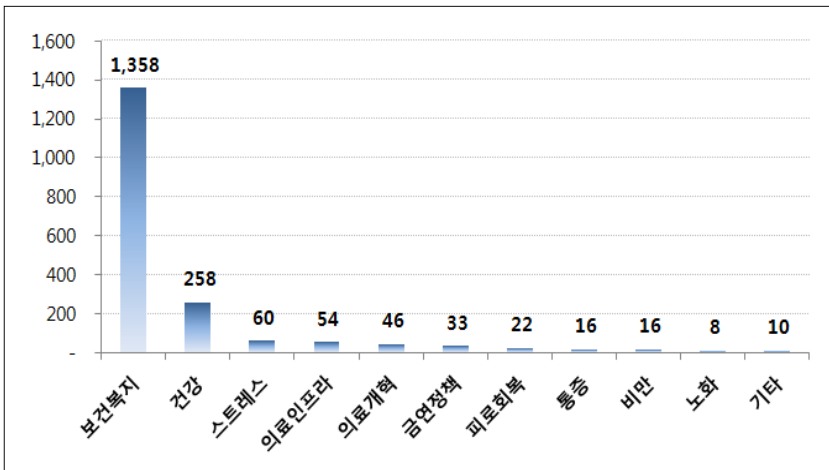
76 사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구

구분	건수	점유율	용례
의료 인프라	54	2.9	“2012년부터 전국 어디서나 응급처치 기능을 확충하여 복지 체감도 개선도 병행해 나간다는 계획이다.”(다음카페/비*) “경제 회복의 온기가 취약계층에게 충분히 전달될 수 있도록 체감도가 높은 맞춤형 보건의료체계를 구축”(아이뉴스24) “주민들은 ‘환자의 의료서비스 체감도는 최하이며 동네병원보 다도 못하다’고들 한다.”(뉴스타운) “지역사회 자원을 연계한 맞춤형 의료급여 서비스로 체감도 높은 복지행정 서비스를 제공할 계획”(뉴스타운)
의료 개혁	46	2.4	“복지부는 ‘치매환자와 가족을 위한 체감도 높은 정책 마련에 최선을 다하겠다’고 말했다.”(헬스로그) “제주권역재활병원은 의료 재활서비스 기능 보강을 강화해 병 원 이용자의 체감도를 높여 나가겠다.”(제주도민일보) “예년 같지 않은 국감, 병원들 체감도 ‘뚝’”(데일리메디) “공공기관 중 국립대학병원은 고객만족도를 위한 개선작업이 시급한 것으로 조사됐다…체감도 제고를 위해 ‘국민 체감도 조사’를 실시할 방침이다.”(이투데이)
금연 정책	33	1.8	“담배가격 인상의 체감도가 적으면서 세수 확보를 위한 인상 이라는 오해를 국민들에게 전달할 우려가 있다.”(경향신문) “음식점 금연구역 확대 이후 점주들의 정책 체감도가 좀 더 커진 것이다.”(경향신문) “군 보건소는 금연정책 체감도 향상을 위해 지난달 PC방과 음식점을 집중 단속했다.”(뉴스시) “각 자치구별 불법 흡연 적발에 대한 체감도의 차이 발생”(네 이버블로그/happ****) “함동단속반을 편성해 시민들의 금연정책 체감도를 높인다는 계획이다.”(뉴스1)
피로 회복	22	1.2	
통증	16	0.9	
비만	16	0.9	
노화	8	0.4	
기타	10	0.5	“어지럼증과 멀미증상 심하다는 것입니다. 성격이 예민해서인 지 체감도는 상당합니다.”(네이버카페/anth****) “비만예방 분위기 조성과 비만 체감도 알려”(아시아뉴스)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

보건의료 영역에서 ‘체감도’에 유효 건수를 세분화하면 보건복지, 건강, 스트레스, 의료 인프라, 의료개혁, 금연정책, 피로회복, 통증, 비만, 노화 등으로 구분된다(그림 3-22 참조). 세부 분야 중 보건복지 관련 체감도 노출 건수가 1358건으로 가장 많았으며, 이어 건강 관련 유효 건수가 258건으로 조사되었다. 다른 세부 영역은 비슷한 수치를 보였다.

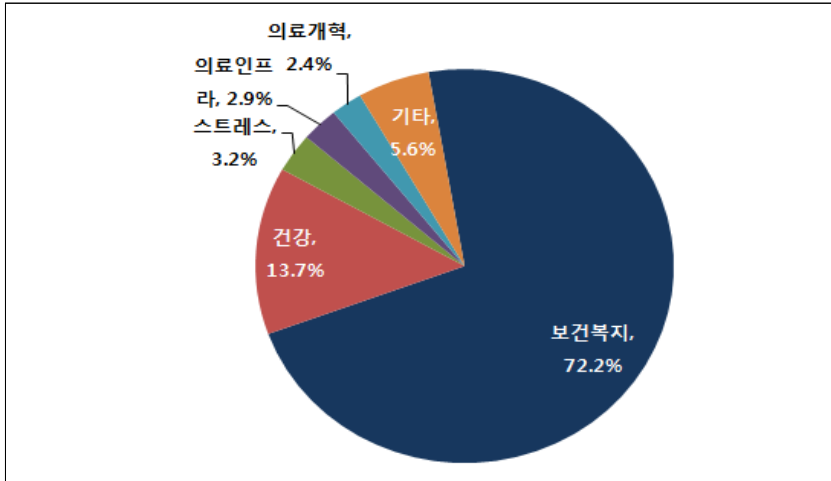
[그림 3-22] 보건의료 영역의 체감도 용례 연도별 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-23]은 보건의료 영역의 체감도 용례의 연도별 추이 분석 결과이다. 분석 결과, 보건의료 영역의 세부 분야 중 보건복지가 72.2%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 다음으로 건강이 13.7%를 차지하고 있어, 보건복지와 건강 부분이 85.9%를 차지할 만큼 높은 비중을 차지하였다.

[그림 3-23] 보건의료 영역의 체감도 용례의 빈도



주: 점유율 2% 미만의 세부 분야는 기타로 통합.
 자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

보건의료 영역에서 체감도 용례의 워드클라우드 분석 결과는 [그림 3-24]와 같다. ‘복지’를 중심으로 ‘지원’, ‘강화’, ‘사업’, ‘연계’, ‘교육’, ‘수능’, ‘출제’, ‘복지서비스’, ‘맞춤형’, ‘희망복지지원단’, ‘강화’, ‘추진’, ‘장애인’, ‘사회복지’, ‘복지사각지대’ 등이 나타났다. 주변부에는 ‘맞춤형 복지서비스’, ‘복지전달체계’, ‘서울’, ‘지자체’, ‘지역사회’, ‘체감도’, ‘일자리’ 등이 있었다.

2014년 이전에는 대부분 보건복지부의 정책과 관련하여 언급되어지며 사회복지와 큰 차이를 보이지 않았으나, 2014년 이후 복지서비스, 복지 전달체계, 통합건강증진사업 등의 성공적 이행으로 지자체들 사이에서 긍정 및 희망적 의미로 사용되는 경향을 보이고 있다. 그러나 대부분 홍보자료를 통한 긍정적 평가이며 네티즌에 의한 자발적 만족 평가는 거의 발견되지 않고 있어 실제 국민들에게 체감도가 전달되었는지는 알 수 없는 상황이다.

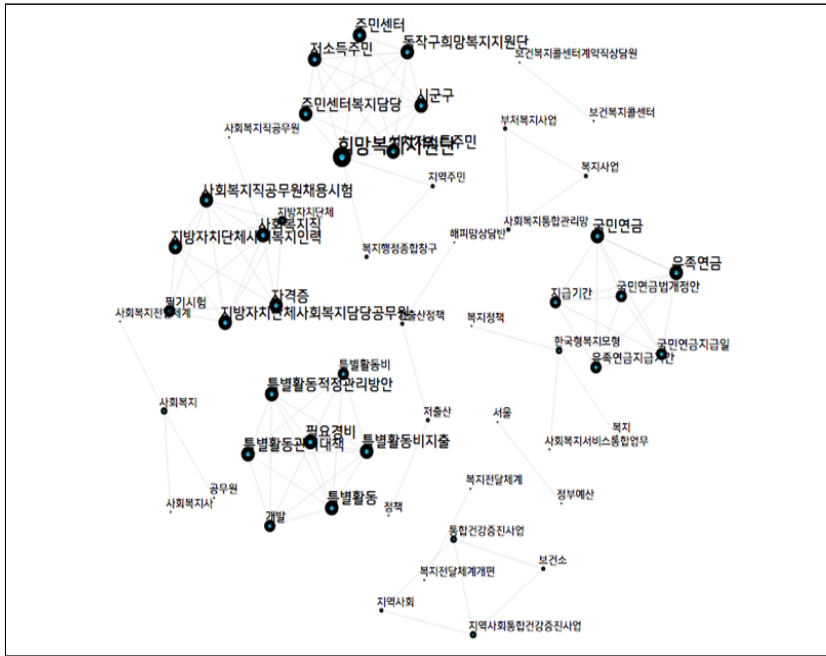
[그림 3-24] 보건의료 영역 체감도 용례의 워드클라우드 분석



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

보건 의료 영역에서의 체감도 관계망은 관련 개념들 간 그물형으로 단독 존재하는 식으로 형성되고 있다(그림 3-25 참조). ‘희망복지지원단’은 ‘주민센터복지담당’, ‘저소득층 주민’, ‘주민센터’ 등과 연결을 나타냈다. ‘국민연금’ 관계망은 ‘유족연금’, ‘지급기간’, ‘국민연금법 개정안’ 등과 그물형 연결을 보였다. ‘특별활동비대책’ 관계망은 ‘특별활동’, ‘특별활동 적정관리방안’, ‘특별활동비’ 등이 네트워크를 형성했다. 이 외에도 ‘사회 복지공무원경쟁시험’, ‘자격증’, ‘지방자치단체사회복지담당공무원’ 등도 서로 간 연결을 보였다.

[그림 3-25] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

나. 보건의료 영역 체감도 활용 추이 분석

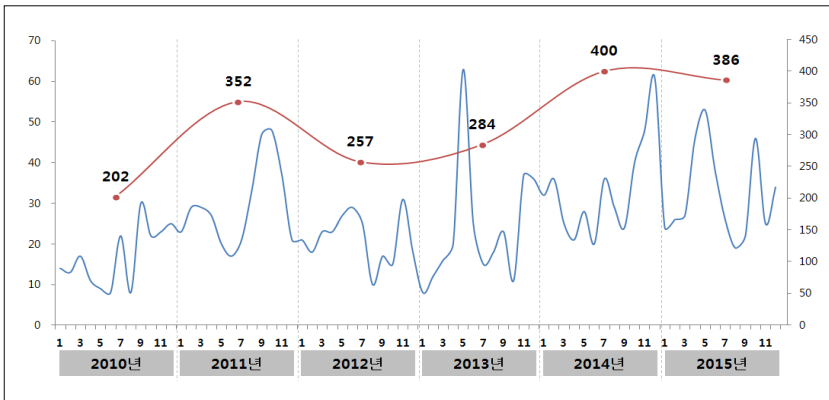
보건의료 영역에서 ‘체감도’에 대한 언급은 증가와 하락이 반복적으로 나타나며 유동적인 추이를 보이고 있다. 이는 특정 사안이 있을 경우 보건의료 영역에서 체감도와 관련된 용례 노출이 발생한다고 볼 수 있다. 즉, [그림 3-26]에서 볼 수 있듯이 보건의료 내에서 체감도 언급 횟수는 증가세였으나, 2012년과 2015년에는 그 횟수가 하락하였다.

온라인 및 정부 문건에서 체감도 단어 활용이 상승한 시점을 살펴보면 2011년 9월, 2012년 11월, 2013년 5월, 2014년 12월, 2015년 5월이다(그림 3-26 참조). 이와 같이 체감도라는 용어가 보건의료 영역에서 많

이 나타난 시점을 중심으로 상승 요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째 2011년 9~10월의 경우는 보건복지부를 중심으로 사회복지인력 확충 및 복지사업 통합관리가 추진되며 언급량이 증가하였다. 둘째, 2012년 11월은 각 시군 지자체별 보건복지행정 평가 결과에 대한 홍보자료 배포로 언급량이 증가하였다. 셋째, 2013년 5월의 경우는 저출산·고령화사회 문제와 함께 복지부의 어린이집 특별활동 관리 강화 지침에 따라 관련 보도자료가 다수 발생하여 언급량이 증가하였다. 넷째, 2014년 12월은 복지부가 전국 각 시·군에 복지행정 평가를 전달하여 우수 및 최우수를 달성한 시·군의 홍보자료가 다수 발생하며 언급량이 증가하였다. 마지막으로 2015년 5월의 경우를 살펴보면 지역사회 통합건강증진사업 전국 우수기관 및 시·군이 선정되며 관련 홍보자료가 다수 발생하여 언급량이 증가하였다.

[그림 3-26] 보건의료 영역 체감도 용례의 연도별 월간 추이

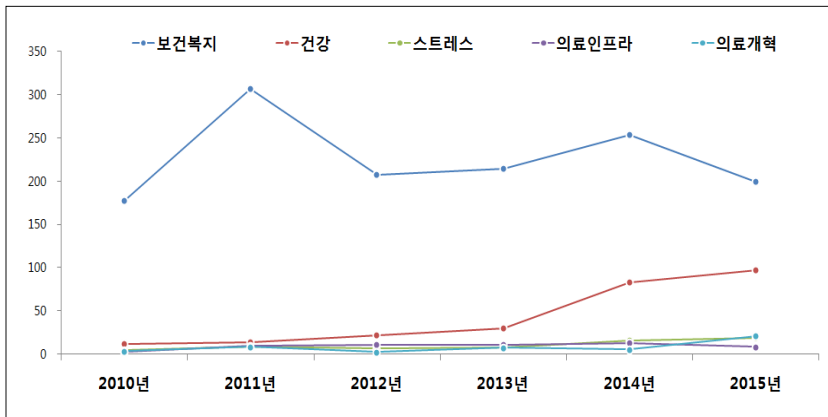


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

앞서 살펴본 보건의료 영역의 10개 세부 분야 중 체감도 언급량이 가장 많이 발생한 분야는 보건복지, 건강, 스트레스, 의료 인프라 그리고 의

료개혁 분야이다. 이들 분야에 대한 연도별 발생 건수를 살펴본 결과, [그림 3-27]과 같이 나타났다. 가장 많은 언급량을 보이는 복지는 2011년을 제외하고는 유지 형태를 보이고 있으며, 건강에 대한 언급량이 2014년과 2015년에 복지행정 평가 및 통합건강증진사업 평가에 대한 홍보자료 증가로 언급량이 증가 추이를 보이고 있다.

[그림 3-27] 보건의료 영역 세부 분야의 상위 톱5 분야 연도별 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

[그림 3-28]은 2010년과 2011년의 보건의료 영역 체감도 용례 분석 결과이다. 2010년 보건의료 워드클라우드를 살펴보면 ‘지원’이 가장 두드러졌다. ‘국민연금’, ‘개정’, ‘보육시설’, ‘보육료’, ‘사회복지’, ‘저출산’, ‘유족연금’ 등이 나타났다. 이 외에도 ‘국민연금법개정안’, ‘사업’, ‘아이사랑카드’ 등이 나타났다. 2011년 워드클라우드에는 ‘지방자치단체’를 중심으로 ‘사회복지직’, ‘복지’, ‘복지부’, ‘지방자치단체사회복지담당공무원’, ‘복지사업’, ‘정책’ 등이 나타났다. 이 외에 관련 키워드로 사회복지통합관리망, 저출산, 국민연금, 사회복지직공무원채용시험 등이 있다.

[그림 3-29] 보건 의료 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2014년과 2015년 보건 의료 영역 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과는 [그림 3-30]에서 확인할 수 있다. 2014년 워드클라우드에는 ‘복지 전달체계’, ‘복지행정상’, ‘복지사각지대’, ‘복지’ 등이 부각되어 나타났다. 이 외에도 ‘통합건강증진사업’, ‘보건소’, ‘주민센터’, ‘복지전달체계 개편’, ‘맞춤형’, ‘맞춤형복지서비스’ 등이 워드클라우드를 구성하고 있었다.

2015년 워드클라우드에는 전년부터 부각되어 나타나기 시작한 ‘통합건강증진사업’이 가장 높게 언급되었던 것으로 분석되었다. 이를 중심으로, ‘복지’, ‘지자체’, ‘지역사회’, ‘활성화’, ‘지역복지사업’ 등의 키워드가 나타났다. 이 외에도 ‘지역사회통합건강증진사업’, ‘복지사각지대’, ‘희망복지지원단’, ‘건강증진사업’ 등도 나타났다.

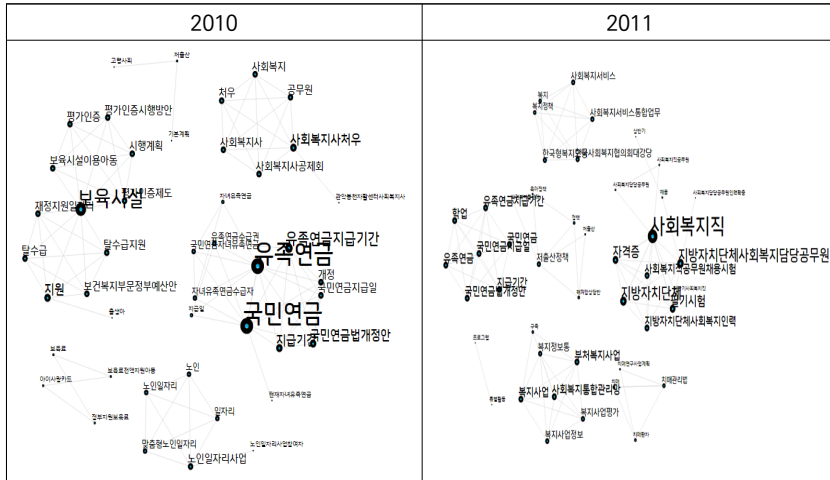
〔그림 3-30〕 보건의료 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2014 vs. 2015



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2010년과 2011년의 보건 의료 영역의 제감도 관계망 분석 결과는 [그림 3-31]과 같다. 2010년에는 ‘국민연금’, ‘유족연금’, ‘보육시설’이 핵심 노드로 나타나며 이를 중심으로 관계망이 형성되고 있다. ‘보육시설’은 ‘평가인증’, ‘평가인증시행방안’, ‘시행계획’, ‘탈수급’ 등과 네트워크를 보였다. ‘국민연금’과 ‘유족연금’은 상호 밀접한 관계를 보였다. ‘국민연금법개정안’, ‘지급기간’, ‘유족연금수급권’, ‘유족연금지급기간’이 연결을 나타냈다. 이 외에도 ‘노인’, ‘노인일자리’, ‘맞춤형노인일자리’ 등이 ‘노인일자리사업’과 관계망을 형성했다. 2011년은 ‘사회복지직’이 가장 두드러졌다. 이를 구성하는 키워드는 ‘자격증’, ‘지방자치단체사회복지담당공무원’, ‘지방자치단체’, ‘필기시험’ 등이 있었다. ‘복지사업’ 관계망 키워드는 ‘부처복지사업’, ‘복지정보통’, ‘사회복지통합관리망’, ‘복지사업평가’ 등으로 나타났다. ‘국민연금’과 ‘유족연금’의 관계망 키워드는 전년 대비 크게 다르지 않다.

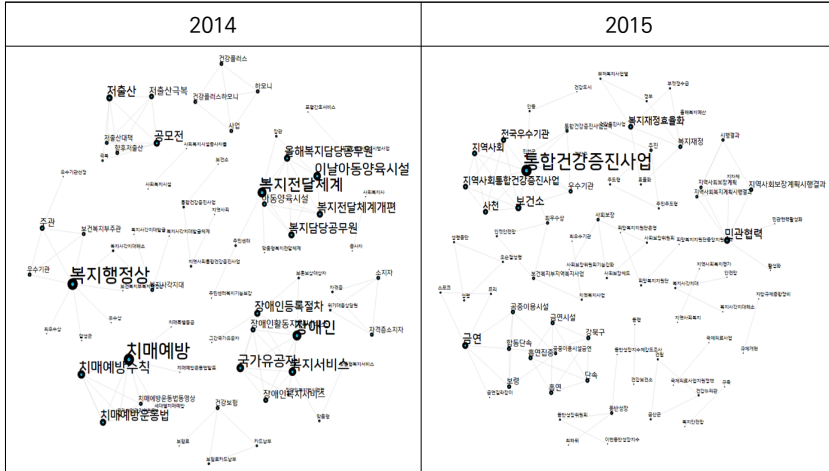
[그림 3-31] 보건의료 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2012년에는 보건의료 영역의 관계망은 ‘희망복지지원단’이 가장 핵심 노드로 부각되었다(그림 3-32 참조). 이를 중심으로 ‘주민센터’, ‘주민센터복지담당’, ‘복지행정종합창구’, ‘지역주민’ 등이 관계망을 형성했다. ‘정책’ 관계망은 ‘고령사회’, ‘고령사회정책’, ‘저출산’ 등이 네트워크를 이루고 있었다. 2013년에는 ‘특별활동’ 관계망이 가장 비중 있게 형성되어 있다. 관련 키워드는 ‘특별활동관리대책’, ‘특별활동정책관리방안’, ‘특별활동비’, ‘특별활동비지출’ 등이 있다. ‘영유아보육법’은 ‘무상보육료’, ‘한국어린이총연합회’, ‘보육료’와 관계망을 형성했다. ‘서울’과 ‘정부예산’을 중심으로 ‘기초생활보장’, ‘내년도보건복지’, ‘기초생활보장부문’이 그물형 네트워크를 보였다.

[그림 3-33] 보건의로 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

3. 일반행정 영역 체감도 분석

가. 일반행정 영역의 세부 활용 현황

일반행정 영역 관련 체감도 용례를 유형화하면 규제 완화 및 개선, 행정수혜, 민원행정, 국가구조개혁, 정책 체감도, 행정평가, 민주주의, 부정부패, 알권리로 세분화된다. 이를 세부 분석한 결과 규제 완화/개선 분야에서 가장 많이 사용되고 있었다. 그 다음으로 행정수혜, 민원행정, 국가구조개혁, 정책 체감도, 행정평가, 민주주의, 부정부패, 알권리 순으로 많이 사용되고 있었다.

일반행정 영역에서 노출된 ‘체감도’ 관련 온라인 유효 사례는 8,231건이다. 세부 분야별 비중은 [그림 3-34]를 통해 확인할 수 있다. 규제완화 및 개선과 관련하여 3,100 유효 건수가 수집되었다. 이어 행정수혜가

1,863건으로 높은 수치를 보였다. 그리고 민원행정 1,002건, 국가구조개혁 859건으로 '체감도'와 관련한 유효 건수가 많이 노출되었다. 이에 대한 세부 사항은 다음과 같다.

〈표 3-14〉 일반행정 영역의 세부 분야별 체감도 응례 및 노출 빈도

(단위: 건, %)

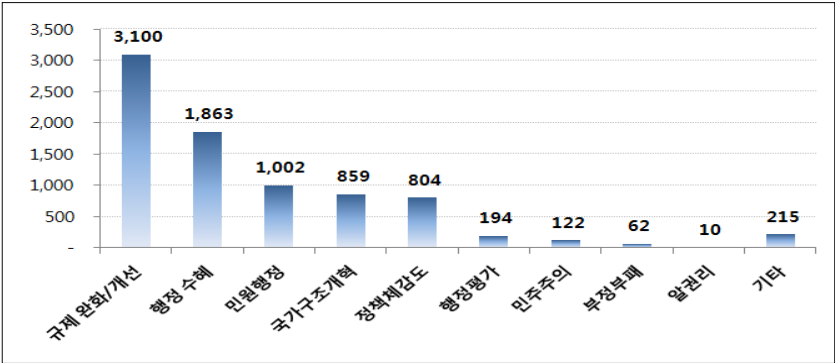
구분	건수	점유율	
규제 완화/개선	3,100	37.7	“진입규제 완화됐지만 실제 체감도는 그리 높지 않아”(노컷뉴스) “국회 차원의 신속한 입법조치로 규제개혁 효과와 체감도를 높일 필요성이 있다.”(헤럴드경제) “규제개혁을 추진하고 있지만 기업이나 시민의 체감도가 미흡하다는 판단에 따라 규제일몰제 전면 시행”(연합뉴스) “‘규제개혁 체감도 조사분석’ 보고서에 따르면 정부의 규제개혁 성과에 대해 39.1%가 만족한다고 응답.”(전자신문)
행정수혜	1,863	22.6	“생활형 금융 지원 체감도 제고”(제민일보) “행정수혜 체감도가 떨어지는 읍, 면지역 주민들의 각종 생활민원과 불편사항을 해소”(뉴시스) “정홍원 ‘국민 체감도 높이는 정책과제 중점 추진’(뉴스웨이) “복지서비스 통합관리망 개통으로 인해 도민들의 복지 체감도가 높아질 것으로 기대된다”(뉴시스)
민원행정	1,002	12.2	“함안군, 민원행정서비스 고객 체감도 조사”(뉴시스) “민원접점 부서에 대한 CS(고객만족)교육 등도 실시, 시민의 민원서비스 체감도도 개선하고 있다.”(아시아경제) “야간·토요 민원실 운영이 보다 많은 시민이 참여, 시민이 만족과 체감도를 향상”(다음카페/김종*) “하동군은 고객 체감도 조사를 실시한 결과 종합만족도 점수가 7.5점이 향상.”(뉴시스)
국가구조개혁	859	10.4	“정부 정책에 대해 국민의 체감도를 높이기 위해서는…”(다음카페/백호**) “정부는 지난해 규제개혁 과제 중 금융부문의 체감도가 높았다고 보고 올해는 2단계 규제개혁 본격화.”(다음카페/여지*) “구조개혁은 정부 정책에 대한 국민의 체감도를 높이기 위한 조치”(조선비즈) “경기회복 체감도가 떨어지는 원인으로 구조적인 문제점을 지적”(이데일리) “국민의 정부3.0 체감도를 높이기 위해 ‘정부3.0 체험마당’을 개최했습니다.”(다음카페/가곡**)

90 사회보장정책 체감도와 제도 성과의 관계성에 대한 연구

구분	건수	점유율	
정책 체감도	804	9.8	“이명박 대통령 국정운영 지지도가 50%를 넘었다는 보도를 쏟아내고 있지만, 실제 정책 체감도는 싸늘”(미디어오늘) “시민고객의 원산지표시 체감도를 높이기 위해 이번 점검결과 원산지표시 위반업소 조치”(아시아경제) “국민의 정책 체감도를 높이기 위해 주부모니터단 등 소비자가 체감하는 물가동향을 분석하고…”(정책브리핑) “도민만족도 조사 중 정책 성과 만족도, 특별자치도 추진 정책 체감도가 전년도보다 낮게 나온 것으로 평가”(뉴시스) “국가미래연구원에서 3회에 걸쳐 발표한 2040 대상 정책 체감도 조사결과를 바탕으로…”(네이버블로그/stat****)
행정평가	194	2.4	“각 부처는 서민 정책을 전반적으로 점검·보완해 실효성과 체감도를 높이는 데 노력하고 협력해 나가야 한다.”(노컷뉴스) “공정거래위원회는 ‘중소기업 동반성장 체감도 조사 및 가감점 평가’…”(뉴시스) “청렴도 및 고객 체감도 조사에서도 높은 평가를 받았다.”(전북도민일보) “올해 맞춤형 여성가족정책을 펼친 가운데 가장 다양하고 체감도 높은 정책을 펼친 자치구는 어디일까?”(불교공뉴스) “단통법이 시행 이후 시장이 안정되었다는 평가가 나오는데 이는 국민들의 실제 체감도와 다른 것 같다.”(아주경제)
민주주의	122	1.5	“국립대학법인화의 긍정적인 효과로 기대되던 항목에 대한 실제 체감도는 떨어지는 것으로 나타났다.”(한국대학신문) “국민을 대신하는 정치는 국민들의 체감도와 관련하여 어려움을 겪고 있다.”(정책브리핑)
부정부패	62	0.8	“부패개혁의 체감도가 낮은 것은 하위직 공직자의 생계형 부패보다 고위 공직자의 권력형 부패문제가 근본적인 문제”(네이버블로그/keu****) “주요 국정 화두인 ‘비정상의 정상화’에 관한 국민 체감도를 높이기 위해…”(뉴스1) “개인이나 기업의 체감도 측면에서는 아직도 갈 길이 멀다는 판단에서다…부정부패의 소지도 있을 것…”(한국경제) “권력형 부정부패와 같은 비극적 역사의 체감도 높게 설명하는 것이 쉬운 일이겠는가 말이다.”(프레시안) “부정부패에는 단호하고 냉정하게 대처해야…구조를 최적화해 체감도를 높이되…”(국민일보)
알권리	10	0.1	
기타	215	2.6	“제64회 국가정책조정회의…법정부 합동 기획감시를 통해 국민 체감도가 높은 분야를 집중 점검”(국무조정실) “2015년 특정성별영향분석평가 과제발굴을 위한 대국민 공모 안내”(전라남도)

자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

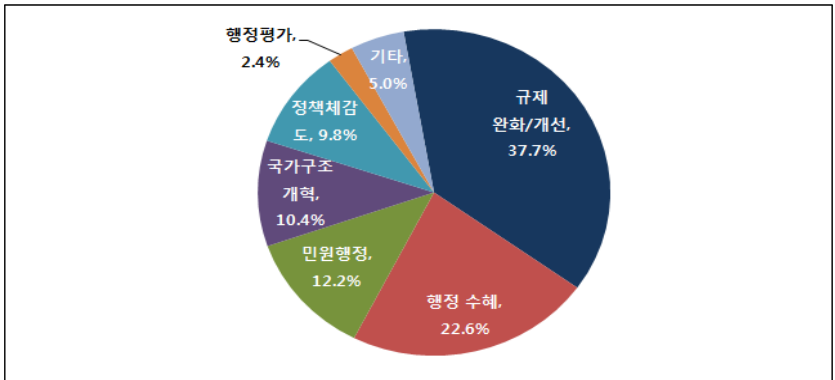
[그림 3-34] 일반행정 영역 세부 분야에서 체감도 용례의 연도별 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

일반행정 영역에서 체감도 활용과 관련된 세부 영역 간 비중을 살펴보면(그림 3-35 참조), 규제 완화 및 개선이 37.7%를 차지하고 있으며, 행정수혜가 22.6%를 차지해, 두 영역이 전체의 60.3%로 과반이 넘는 비중을 차지하였다. 이어 민원행정이 12.2%, 국가구조개혁 10.4%, 정책 체감도가 9.8%를 차지하였다.

[그림 3-35] 일반행정 영역의 세부 분야별 체감도 용례 빈도



주: 점유율 2% 미만의 세부 분야는 기타로 통합.
자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과는 [그림 3-36]과 같다. ‘규제개혁’, ‘규제’, ‘정부’, ‘개선’, ‘동반성장’ 등이 나타났다. 또한 ‘개최’, ‘규제개선’, ‘개혁’, ‘지자체’, ‘공무원’ ‘추진’, ‘체감’, ‘체감도’, ‘동반성장지수’, ‘동반성장위원회’ 키워드 등이 있었으며, 주변부에는 ‘활성화’, ‘일자리’, ‘규제개혁 체감도’, ‘규제완화’, ‘규제개혁위원회’ 등의 키워드가 나타났다.

[그림 3-36] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석



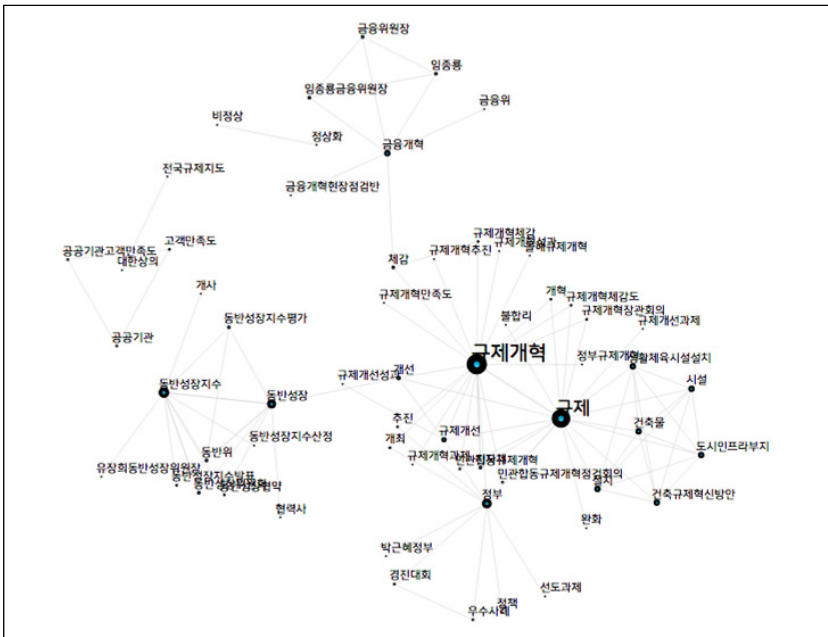
자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

국민 체감도를 상승시키는 방향으로 정책 방향을 잡으며 지자체별 복지행정을 펼쳐 긍정적 평가를 받고 있는 것으로 나타났으나, 이는 정부 부처의 평가 결과로 실질적으로 네티즌에 의한 체감도 향상 의견은 나타나지 않고 있다. 또한 일부에서는 여전히 체감도 향상을 위해 개선 중이

며 아직까지 미흡한 수준을 벗어나지 못했다는 부정적 평가도 나타나고 있다. 하지만 박근혜 대통령의 국민 중심 정책 시행 의지가 확고하여 개선의 여지는 충분히 나타나고 있다.

일반행정 체감도의 관계망은 ‘규제개혁’, ‘규제’, ‘금융개혁’, ‘동반성장 지수’ 등을 중심으로 나타났다(그림 3-37 참조). ‘규제개혁’은 ‘규제개혁 추진’, ‘규제개혁만족도’, ‘체감’, ‘규제개혁성과’, ‘규제개혁체감도’ 등과 관계망을 형성했다. 밀접한 연관을 보이는 ‘규제’는 ‘생활체육시설설치’, ‘시설’, ‘완화’, ‘건축물’, ‘정부’와 관계망을 나타냈다. ‘정부’는 다시 ‘박근혜정부’, ‘경진대회’, ‘선도과제’ 등으로 확장됐다.

[그림 3-37] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석

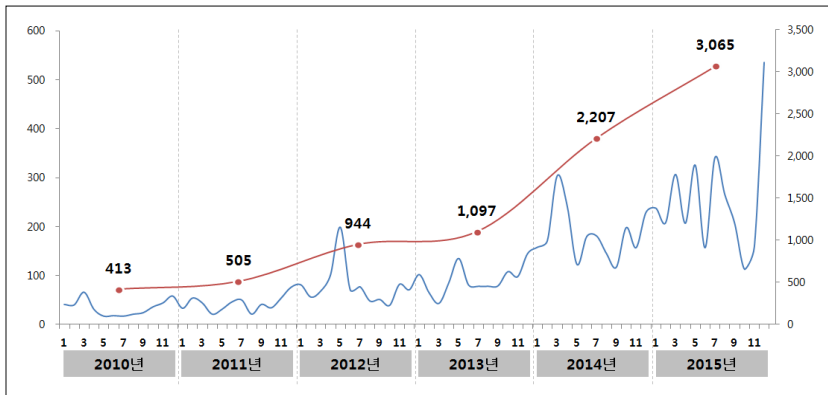


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

나. 일반행정 영역 체감도 활용 추이 분석

일반행정 영역의 ‘체감도’에 대한 용례는 매년 증가하는 추이를 보이고 있다(그림 3-38 참조). 일반행정 관련 게시글의 체감도 언급량은 전체 체감도 언급 추이와 비슷한 곡선을 그리며 매년 증가하고 있다. 특히 2014년과 2015년도 규제개혁 이슈가 발생하며 큰 상승 폭을 보였다.

[그림 3-38] 일반행정 영역에서 체감도 용례의 연도 및 연도별 월간 추이



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

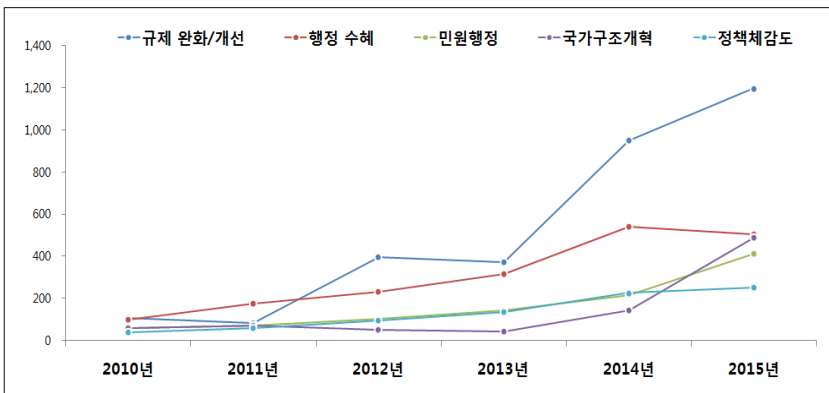
[그림 3-38]에서 볼 수 있듯이 온라인 및 정부 문건에서 체감도 단어 활용이 급상승한 포인트를 살펴보면 2012년 5월, 2013년 5월, 2014년 3월, 2015년 12월이다. 일반행정 영역에서 체감도와 관련된 용례가 많이 노출된 시점을 기준으로 상승 요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 2012년 5월의 경우는 동반성장지수 낙제점 발표에 따라 부정적 기사가 다수 발생하였으며, 일부 규제개혁 정책에 대한 의견조사 내용도 발생하며 규제완화/개선에 대한 언급량이 증가하였다. 둘째, 2013년 5월의 경우는 2012년과 마찬가지로 동반성장지수 발표에 따라 부정적 기사

가 다수 발생하였으며, 일부 실질적으로 체감할 수 있는 정책 실행에 대한 뉴스 기사로 행정수혜에 대한 언급량도 증가하였다. 셋째, 2014년 3월의 경우는 전국규제지도 제작, 규제개혁추진단 신설, 규제개혁추진 TF 팀 가동 등 규제개혁에 대한 이슈가 발생하며 규제 완화/개선에 대한 언급량이 증가하였다. 마지막으로 2015년 12월은 정부 부처 및 전국 시·도별 구조개혁 성과 및 정책 실행, 대통령의 구조개혁 필요성 발성 등으로 국가구조개혁에 대한 언급량이 증가하였다.

앞서 살펴본 바와 같이 일반행정 영역 관련 체감도 용례가 빈번하게 발생하는 부분은 규제 완화 및 개선, 행정수혜, 민원행정, 국가구조개혁, 정책 체감도, 행정평가, 민주주의, 부정부패, 알권리 부분이다. 일반행정 영역의 9개 세부 분야 중 체감도 관련 용례가 가장 많이 노출된 분야는 규제 완화 및 개선, 행정수혜, 민원행정, 국가구조개혁 그리고 정책 체감도이다. 이들 분야에 대한 연도별 발생 건수를 살펴본 결과, [그림 3-39]와 같이 모든 분야에서 언급량이 증가하였으며, 특히 규제개혁 이슈에 의해 규제 완화/개선의 언급량이 크게 증가한 것으로 나타났다.

[그림 3-39] 일반행정 영역의 상위 톱5 분야 연도별 추이

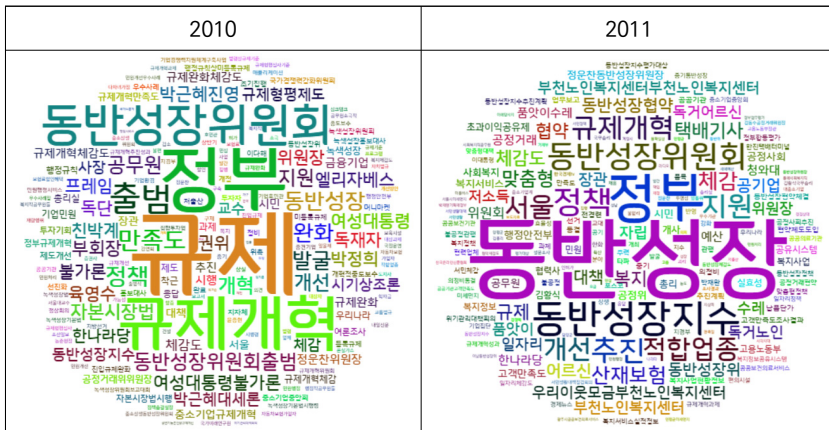


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2010년 일반행정 체감도 워드클라우드에는 ‘규제’, ‘규제개혁’, ‘정부’, ‘동반성장위원회’, ‘출범’ 등이 두드러졌다. 또한, ‘동반성장’, ‘만족도’, ‘정책’, ‘개혁’, ‘완화’, ‘발굴’, ‘개선’, ‘박근혜진영’, ‘자본시장법’, ‘규제 형평제도’, ‘동반성장위원회출범’, ‘동반성장지수’ 등이 나타났다. 이 외에도, ‘친박계’, ‘여성대통령’, ‘박근혜대세론’, ‘여성대통령불가론’ 등이 나타났으며, ‘규제개혁만족도’, ‘중소기업규제개혁’, ‘규제개혁체감도’ 등이 주변부에 나타났다.

‘정부’, ‘규제개혁’ 등이 강조되어 나타났던 2010년과 달리, 2011년 워드클라우드에는 ‘동반성장’이 중심부에 등장했다. 이를 중심으로 ‘정부’, ‘동반성장지수’, ‘정책’, ‘동반성장위원회’, ‘규제개혁’, ‘지원’ 등이 나타났다. 이 외에도, ‘추진’, ‘개선’, ‘적합업종’, ‘체감도’, ‘맞춤형’, ‘동반성장협약’, ‘독거어르신’, ‘독거노인’ 등이 나타났다.

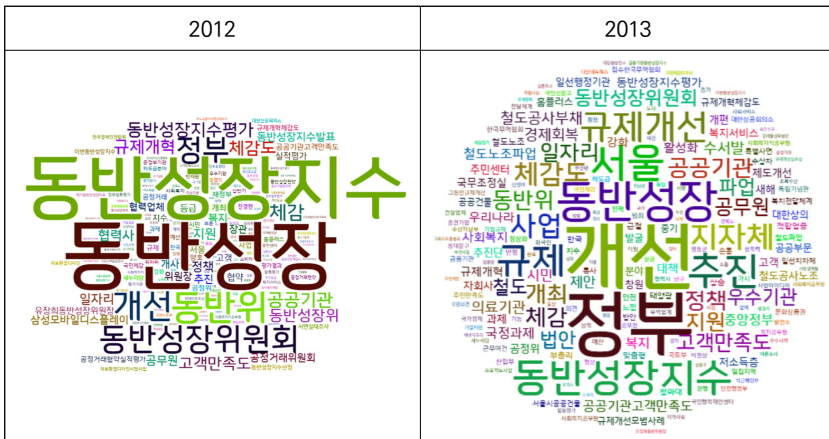
[그림 3-40] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2010 vs. 2011



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

일반행정 체감도의 2012년 워드클라우드에는 전년과 같이 ‘동반성장’이 비중 있게 언급되었다(그림 3-41 참조). 이와 함께, ‘동반지수’, ‘정부’, ‘동반위’, ‘동반성장위원회’, ‘동반성장지수평가’, ‘규제개혁’, ‘체감도’ 등이 나타났다. 이 외에도, ‘협력사’, ‘지원’, ‘고객만족도’, ‘동반성장지수발표’, ‘공공기관고객만족도’, ‘공정거래위원회’, ‘실적평가’ 등이 워드클라우드를 구성하고 있다. 2013년 일반행정 체감도 워드클라우드를 살펴보면 ‘개선’이 중심이며, 동반성장, ‘정부’, ‘지자체’, ‘동반성장지수’, ‘추진’, ‘규제’, ‘체감도’, ‘체감’, ‘공공기관’, ‘정책’, ‘일자리’ 등이 주변을 구성하고 있다. 이 외에도, ‘공공기관고객만족도’, ‘동반성장위원회’, ‘고객만족도’, ‘규제개혁체감도’, ‘경제회복’ 등이 나타났다.

[그림 3-41] 일반행정 영역의 체감도 용례 워드클라우드 분석 결과: 2012 vs. 2013

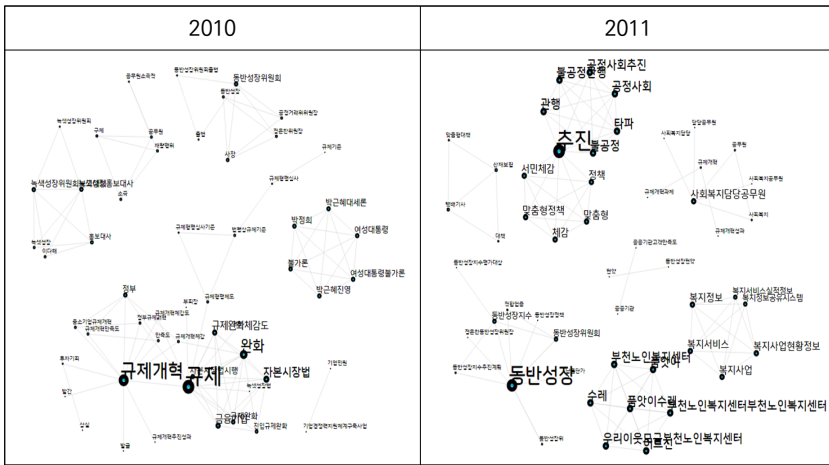


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2014년 일반행정 체감도 워드클라우드에는 ‘규제’와 ‘규제개혁’이 가장 두드러졌다(그림 3-42 참조). ‘정부’, ‘개선’, ‘규제개선’, ‘추진’, ‘지자체’, ‘완화’, ‘동반성장’이 주변을 구성하고 있다. 이 외에도, ‘규제완화’,

구성되었고, ‘사회복지담당공무원’ 관계망은 ‘사회복지’, ‘공무원’ 등으로 나타났다.

[그림 3-43] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2010 vs. 2011

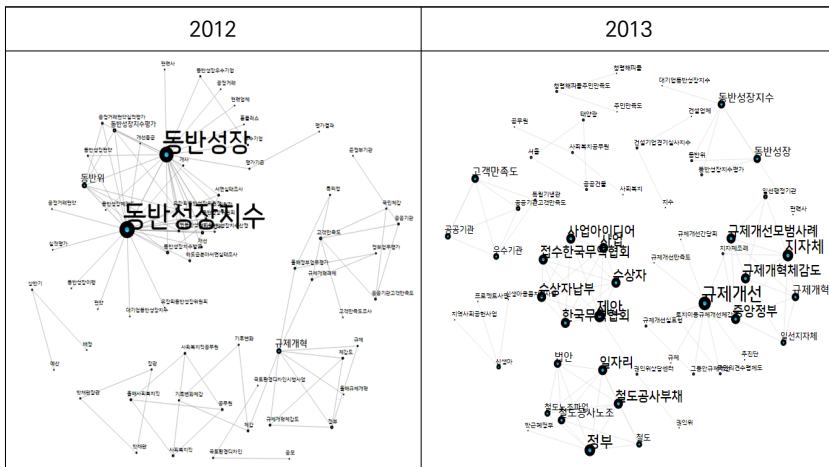


자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

일반행정 영역의 체감도 2012년 관계망은 ‘동반성장’과 ‘동반성장지수’, ‘규제개혁’ 등이 핵심 노드이며, ‘동반성장’과 ‘동반성장지수’ 관계망은 서로 밀접하게 연관되어 있다(그림 3-44 참조). ‘동반성장지수’는 ‘동반위’, ‘동반성장협약’, ‘동반지수평가’, ‘동반성장지수발표’, ‘서면실태조사’, ‘동반성장’ 등으로 구성됐다. ‘동반성장’은 다시 ‘동반성장우수기업’, ‘공정거래’, ‘협력사’ 등으로 확장된 형태를 보였다. ‘규제개혁’은 ‘규제개혁체감도’, ‘규제’, ‘규제개혁과제’ 등과 관계망을 형성하고 있다. 일반행정 체감도 2013년 관계망은 ‘규제개선’, ‘동반성장지수’, ‘사업아이디어’ 등의 관계망이 나타났다. ‘규제개선’은 ‘규제개선모범사례’, ‘규제개혁체감도’, ‘규제개혁’, ‘일선지자체’, ‘추진단’ 등과 관계망을 형성했다. ‘동반성장지수’는 ‘동반성장’, ‘동반위’, ‘동반성장지수평가’ 등과 네트워크를

이루었다. ‘사업아이디어’는 ‘사업’, ‘한국무역협회’ 등과 관계망을 형성했으며, 이 밖에 ‘고객만족도’ 관계망은 ‘공공기관’, ‘우수기관’, ‘공공기관고객만족도’ 등과 의미상 연결되어 있음을 나타냈다.

[그림 3-44] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2012 vs. 2013



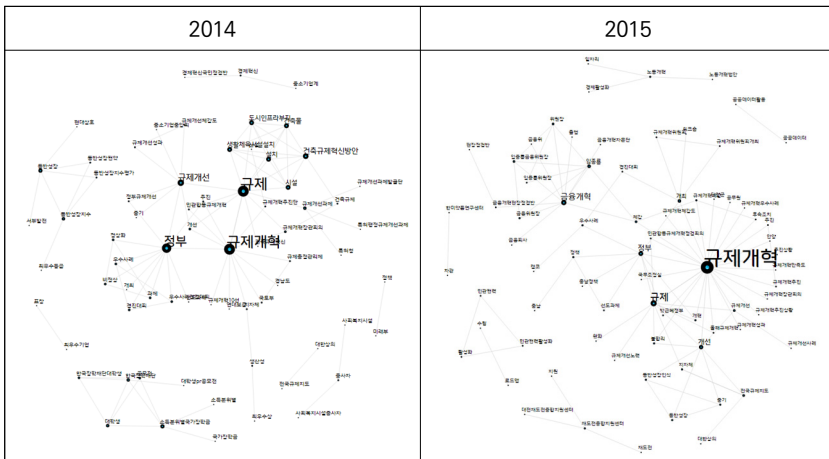
자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

2014년 일반행정 관계망은 ‘규제개혁’을 중심으로 네트워크가 형성되어 있다(그림 3-45 참조). 연관 키워드는 ‘규제’, ‘정부’, ‘규제개선’ 등이 나타났다. 이 중 ‘규제’는 ‘시설’, ‘설치’, ‘건축물’ 등과 연결되어 건설규제를 개혁하는 방향으로 흘러가는 것으로 판단된다. ‘규제개선’과 ‘정부’는 서로 연결되어 있으며, ‘정부’는 ‘정상화’, ‘과제’, ‘우수사례’ 등의 키워드와 연결, ‘규제개선’은 ‘성과’, ‘체감도’ 등과 연결되어 정부가 실행하고 평가하는 규제개선에 대한 요소들이 나타난 것으로 보인다.

2015년 일반행정 관계망은 ‘규제개혁’을 중심으로 네트워크가 형성되어 있다. 연관 키워드는 ‘규제’, ‘정부’, ‘개선’, ‘체감’ 등이 있다. 이 중

‘체감’은 ‘금융개혁’과 연결되고 다시 ‘임종룡’, ‘위원장’ 등으로 확장되어 지고 있다. ‘규제’는 ‘완화’와 ‘개선’으로 이어졌으며, 특히 ‘규제’와 ‘개선’ 사이에는 ‘불합리’가 들어 있어 불합리한 규제에 대한 개선의 의미가 포함되어 있는 것으로 해석된다. 또한 ‘개선’은 ‘동반성장’과 함께 연결되며 동반성장을 위한 개선을 진행하고 있는 것으로 보인다.

[그림 3-45] 일반행정 영역의 체감도 관계망 분석 결과: 2014 vs. 2015



자료: 2010~2015년 체감도 관련 소셜 빅데이터 분석 결과.

제4절 소결

빅데이터 분석을 통해 살펴본 ‘체감도’ 용례는 경제 분야에서 가장 많이 사용되고 있었다. 이는 수년간 이어지고 있는 경제 침체와 함께 실생활과 가장 밀접한 관계를 가지고 있는 분야로서 체감하기 가장 쉬운 분야이기 때문으로 판단된다. 그 다음으로 밀접한 연관관계를 가지고 있는 일반행정과 사회복지 분야에서 많은 ‘체감도’ 용례의 노출을 보이고 있다.

일반행정 영역에서는 규제완화/개선 분야에서 언급이 가장 많았으며, 행정수혜, 민원행정, 국가구조개혁, 정책 체감도 순으로 나타났다. 사회복지 분야에서는 수능과 육아교육 등의 영향으로 교육 분야에서의 체감도 관련 언급량이 가장 많았고 복지 정책이 그 뒤를 이었다. 그 외 분야에서는 이 두 분야 대비 25% 이하의 낮은 수치를 보이는 데 그쳐 교육을 제외하고는 대부분 복지정책 전반에 대해 언급되고 있는 것으로 보인다. 이와 같이 경제와 일반행정, 사회복지 분야에서 ‘체감도’가 주로 언급되고 있는 가운데 그 평가는 부정적인 편에 속하고 있다. 주로 ‘늘어난 복지예산 대비 여전히 낮은 복지 체감도’, ‘부족한 체감도’, ‘낮은 체감도’, ‘체감도 향상 방안 필요’ 등 정책이 실질적으로 국민들에게 전달되지 못하는 경향을 보이고 있는 것이다. 그러나 정부가 국민 중심의 정치 행정을 강조하고 있고, 지자체별 체감도 향상을 위해 다양한 정책을 실행하고 있어 개선의 여지는 충분한 것으로 보인다. 이에 대한 예시를 살펴보면 다음과 같다.

“1조 쏟아부어도 복지 체감도는 낮아”(이데일리) “기대수명 늘었지만 국민건강 체감도는 악화”(데일리 팜) “산림자원 위기 체감도 낮아 휴양·치유·복지와 융합해 진화 미래성장동력으로 거듭나야”(네이버블로그/yal6***) “낙제수준인 건보 체감도 53점”(데일리팜) “시민들이 느끼는 복지 체감도는 낮은 수준이기 때문에 예산의 누수방지와 효율적인 집행 강조”(머니투데이)

앞서 2장에서 살펴본 체감도와 관련된 기존 문헌 검토 결과에서 확인할 수 있듯이, 체감도는 만족도와 유사한 의미로 활용되거나 인지심리학적 정의를 반영하여 개인별 기대와 실제 간 차이로 정의된다. 즉, 정책 만

족도와 유사한 의미로 정책 체감도를 활용하고 있으며, 정책에 대한 기대 대비 실제 피부로 느끼는 인지의 차이로 볼 수 있다.

빅데이터 분석을 통해 살펴본 결과 언론과 카페 또는 정부 보도자료에서도 체감도와 만족도를 등가의 개념으로 활용하고 있었다. 이에 대한 예시를 살펴보면 다음과 같다.

“공공기관 중 국립대학병원은 고객만족도를 위한 개선작업이 시급한 것으로 조사됐다. 이를 위해 ‘국민 체감도 조사’를 실시할 방침이다.”(이투데이) “‘규제개혁 체감도 조사분석’ 보고서에 따르면 정부의 규제개혁 성과에 대해 39.1%가 만족한다고 응답.”(전자신문) “도민만족도 조사 중 정책 성과 만족도, 특별자치도 추진 정책 체감도가 전년보다 낮게 나온 것으로 평가”(뉴시스) “매우만족을 위한 체감도 UP ~ UP !!!”(정선재활병원) “장애인 인구가 증가함에 따라 지자체에서 예산을 확대 투입하고는 있지만 복지 체감도가 낮게 나타나고 있기 때문에…”(다음카페/운영자) “‘국민 체감도가 높고 집행이 용이한 사업 중심으로 배정했다’고 덧붙였다”(다음카페/멋쟁*) “맞춤형 통합복지체계 구축을 통한 시민복지 체감도 향상과 천안형 복지모델 제시”(다음카페/김용*) “읍면동에서 맞춤형 복지서비스 제공방문상담 강화로 복지 체감도 제고”(보건복지부)

어떠한 정책에 대한 기대 대비 실제 느끼는 정도의 차이를 나타내는 인지심리적 관점에서 체감도를 활용하고 있었다.

“이명박 대통령 국정운영 지지도가 50%를 넘었다는 보도를 쏘

*아내고 있지만, 실제 국민이 느끼는 정책 체감도는 싸늘”(미디어
오늘) “기대했던 재건계획 중 가장 체감도가 높은 것은 ‘전력공
급’”(경향신문)*

기존 문헌 검토를 통해 확인한 바와 같이, 소셜 빅데이터 분석에서도 체감도의 활용은 만족도와 유사한 개념으로 사용되고 있는 것으로 나타났다. 즉, 만족도의 유사어로 체감도를 활용하고 있는 것이다. 물론 체감도는 개념적으로 명확히 정립되어 있지 않고, 이를 언급하는 학자 또는 환경에 따라 달리 사용할 수 있는 개념이다. 하지만, 만족도와 체감도는 다소 상이한 개념을 갖고 있기 때문에 적절히 체감도라는 단어를 활용할 필요성이 있다.

제 4 장

체감도 활용 사례 분석

제1절 정책 성과, 평가지표와 체감도

제2절 평가지표로서 체감도 활용 사례

제3절 사회보장정책 체감도의 유용성과 활용 방안

4

체감도 활용 사례 분석 <<

제1절 정책 성과, 평가지표와 체감도

성과란 긍정적인 측면을 강조하는 개념으로 성취(achievement), 실적(merit), 업적(accomplishment) 등의 용어와 유사한 의미로 사용된다. 또한 성과는 목표하는 바를 달성하였다는 점에서 성공(success), 완수(fulfillment) 등과 유사하게 사용되기도 한다. 그렇지만 성과란 이루어진 결과(result)를 지칭하는 것이며, 긍정적인 측면은 물론 부정적인 측면의 결과를 포함하는 중립적인 의미로 이해하는 것이 타당하다. 결과란 일련의 연속적인 행동(actions) 또는 사건(events)의 최종적 귀결(final consequence)을 의미한다.

정책 성과란 정책 집행 또는 관련 사업(program)의 시행에 따라 나타난 결과를 지칭한다. 정책 성과는 좁은 의미에서 정책에 의해서 야기되거나 만들어지는 결과(outcome)를 지칭한다. 보다 넓은 의미의 정책 성과란 ‘정책을 집행하기 위하여 투입된 인적·물적 자원(resource), 정책 목표를 달성하기 위한 일련의 행동(activity)과 공동 노력(effort), 그리고 행동과 노력에 의하여 나타난 산출(output), 결과 그리고 영향(impact)’을 포괄하는 개념이며, 긍정적인 결과뿐 아니라 바람직하지 않은 측면의 결과를 포함하는 것이다.

정책 성과로서 산출은 시간적으로 가장 먼저 나타나는 1차적인 결과로서 투입된 인적·물적 자원이 정책을 통하여 구현되는 직접적 효과를 의미한다. 산출은 다른 정책 성과와 비교하여 수량적으로 표현하기 가장 용이

한 결과이다. 사회보장정책에서 산출이란 일정한 재원을 기반으로 전달 체계에 의해서 제공되는 급여·서비스를 의미한다. 예를 들어 국민기초생활보장제도, 기초연금, 장애인활동지원 등 사회보장제도의 시행에 따라 수혜자에게 제공되는 현금 또는 현물 급여, 수급자 규모 등이 산출에 해당한다.

정책의 결과(outcome)는 정책 성과와 동일한 의미로 사용되는 경우가 많으며, 정책 집행의 1차적 결과인 산출로 인하여 발생하는 2차적 결과 또는 정책의 수혜 경험이 대상 집단에 미치는 효과를 의미한다. 2차적 결과 또는 효과는 정책 목표의 달성 여부와 그 정도, 정책을 통해 대응하려는 문제의 해결 정도, 정책 대상 집단의 만족도, 인식과 태도의 변화 등 다양한 내용을 포함하게 된다. 사회보장정책과 관련하여 정책의 결과는 공공부조 급여를 통한 빈곤 감소 효과, 장애인 활동 지원에 따른 이동 편리성 증진 정도, 노인돌봄서비스의 일상생활 유지의 도움 정도 등을 들 수 있다. 이러한 맥락에서 정책 결과에 대한 측정은 산출에 비해 상대적으로 계량화가 어렵고, 정책 목표의 달성 정도를 측정하는 방식으로 이루어지는 것이 일반적이다.

마지막으로 정책 성과로서 영향은 정책 집행의 최종적 결과인 파급효과를 의미한다. 정책 산출과 결과는 정책 집행과 시간의 흐름에 따라 실현된다는 점에서 인과관계를 규명하는 것이 가능한 반면에 정책의 파급효과는 정책 집행과의 인과관계 규명이 구조적으로 제약을 받는 경우가 빈번하다. 사회보장정책의 파급효과인 영향으로는 지역사회 질 또는 개개인의 삶의 질 향상, 빈곤 감소를 통한 구매력 증가, 양질의 인적자원 공급과 유지 등을 예로 들 수 있다.

정책의 내용, 집행 및 집행의 결과인 성과를 추정하거나 평정하기 위해서 체계적 방법이 정책평가이다. 정책평가는 정책의 과정과 결과를 이해

하고, 그 가치를 판단하는 것으로, 정책 성과에 대한 측정을 전제로 한다(노화준, 2006:4). 정책 성과를 측정하기 위한 기준은 평가지표이며, 평가지표는 정책 결정자 또는 평가자가 적절하다고 인정할 수 있는 정책의 모든 속성(attributes), 목표 또는 목적을 측정하는 방법(measures), 그리고 정책 성과의 측정과 관련된 규칙(rules)과 표준(standards)을 의미한다(Zeleny, 1982: 17).

정책평가의 지표는 평가의 목적과 대상에 따라 상이하게 설정하는 것이 일반적이다. 정책을 결정하는 단계나 또는 정책을 집행하기 이전에 실시하는 정책분석 또는 형성적 평가(formative evaluation)의 경우에 정책 집행으로 예측되는 결과의 소망성(desirability)을 판단하는 기준과 정책의 실현 가능성에 초점을 둔다. 반면에 정책을 집행한 이후에 실시하는 사후평가 또는 총괄적 평가(summative evaluation)의 경우에는 정책 목표의 달성 여부와 그 정도에 중점을 둔다. 또한 총괄적 평가는 정책 성과가 미치는 영향을 중심으로 평가지표를 선택하게 되는데, 정책 대상 집단의 변화 여부 및 그 정도, 변화의 원인, 정책 성과 대비 투입의 정당성, 정책 성과를 통한 문제 해결 등을 중점적으로 검토하게 된다.

정책 성과를 측정하기 위한 평가지표는 평가의 목적에 따라서 상이하게 설정하기도 한다. 형성적 평가는 정책이 제대로 작동할 것인지, 정책을 개선할 사항은 무엇인지, 구체적인 정책수단의 선택을 위한 검증으로 평가의 초점은 정책 그 자체에 있다. 또한 사전평가의 의미를 갖는 형성적 평가는 사실(fact)과 정책 집행으로 인하여 발생할 이벤트가 무엇인지 판단하는 데 집중한다는 점에서 정책 성과에 대한 가치판단에는 큰 관심을 갖지 않는다. 반면에 총괄적 평가는 정책 성과에 대한 가치판단에 관심을 집중한다. 특정 정책의 집행으로 인하여 발생하는 결과가 정책 대상 집단 또는 사회에 좋은 것인지 또는 나쁜 것인지의 유익성을 판단하는 데

초점을 둔다. 따라서 사후평가에 해당하는 총괄적 평가의 평가지표는 정책 성과의 소망성, 그리고 바람직스러움과 그 정도를 판단할 수 있어야 한다. 이러한 맥락에서 총괄적 평가는 형성적 평가와 비교하여 정책 그 자체를 판단하는 것이 아니라, 정책 집행으로 인하여 산출되는 결과와 정책 성과가 미치는 영향에 관심을 갖는 것이다.

사회보장정책의 체감도란 앞에서 제시한 바와 같이 ‘사회보장 급여·서비스에 의해서 실현되는 편익에 대해서 수혜자가 판단하는 주관적 측면의 평가’라 할 수 있다. ‘평가적 판단’으로서 체감도는 사회보장 급여·서비스의 수혜 경험에 의해서 형성되는 해당 급여·서비스에 대한 만족도, 급여·서비스를 통한 문제 해결 여부와 그 정도, 급여의 적절성 등에 대한 수혜자의 인식과 태도 등을 포괄하는 개념이다. 이러한 맥락에서 사회보장정책의 체감도는 정책 집행에 의해서 산출되는 정책 성과이며, 앞에서 언급한 3가지 유형의 정책 성과 중에서 1차적 산출(output)에 의한 2차적 결과(outcome)에 해당한다. 이러한 점에서 사회보장정책의 체감도는 형성적 평가의 기준 또는 지표로 활용하는 것은 적절하지 않으며, 정책을 집행한 이후에 실시하는 총괄적 평가에서 지표로 활용하는 것이 타당할 것이다. 정책의 체감도라는 정책 집행의 결과를 정책을 평가하는 기준 즉 평가지표로 활용하기 위해서는 체감도의 속성을 정의하고, 이를 측정하는 것을 전제로 한다. 사회보장정책의 영역에서 사회보장 급여·서비스 수혜자의 평가적 판단으로서 체감도는 정책 집행의 결과에 대한 기대치(목표), 정책 집행에 따른 결과의 실제치(달성도), 그리고 기대치와 실제치 간의 격차를 기준으로 측정이 가능하다.

제2절 평가지표로서 체감도 활용 사례

정책 성과로서 체감도가 의미 있는 정책지표가 될 수 있는 것인가, 그리고 체감도를 정책의 성과지표로 활용하는 것이 사회보장정책에 있어서 유용한 것인지 검토하는 것이 필요하다. 정책의 평가지표로서 체감도의 유용성에 대한 판단은 체감도를 평가지표로 활용한 실제 사례를 분석함으로써 가능할 것이다. 이를 위해서 2016년 정부업무평가에서 체감도 또는 이와 유사한 지표를 활용한 사례를 대상으로 분석하고자 한다. 사례 분석은 국무총리실에서 주관하는 2016년 정부업무평가에서 중앙행정기관 평가와 2016년 지방자치단체 합동평가(행정자치부 주관)에서 활용한 평가지표를 대상으로 한다. 사회보장정책을 대상으로 분석을 한다는 점에서 중앙행정기관 평가의 경우에 보건복지부, 고용노동부, 여성가족부, 식품의약품안전처 등의 사회보장정책 담당기관에 대한 평가지표를, 그리고 지자체 합동평가의 경우에는 사회복지와 보건위생의 2개 부문의 지표를 검토하기로 한다. 또한 중앙행정기관 평가와 지자체 합동평가의 평가지표로 활용하기 위하여 실시하고 있는 관련 조사를 분석 대상에 포함하고자 한다.

정부업무평가 및 관련 조사의 내용을 검토한 결과 관련된 조사는 3개로 나타났으며, 평가지표는 중앙행정기관 평가에서 6개 중앙행정기관 22개, 그리고 지자체 합동평가에서 2개를 분석 대상으로 선정하였다. 관련 조사는 국민안전처가 주관하는 ‘성·가정·학교폭력 안전 체감도 조사’, 식약처가 주관하는 ‘식품안전 체감도 조사’, 그리고 복지부가 주관하는 ‘지역사회 건강증진사업 체감도 조사’ 등 3개가 있다. 중앙행정기관 평가에서 평가지표로 활용된 사례는 고용부 1개, 교육부 2개, 농림축산식품부 3개, 복지부 5개, 식약처 3개, 그리고 여성부 8개 지표로 나타났다(표 4-1 참조).

〈표 4-1〉 중앙행정기관 평가에서 활용된 체감도 관련 평가지표 현황(2016년 평가)

부처	국정과제	평가지표
고용노동부	58. 맞춤형 취업지원 및 고용서비스 강화	직업소개종사자 교육 만족도
교육부	78. 학교폭력 및 학생위험 제로환경 조성	Wee클래스·센터 학생상담 만족도 학교폭력 예방교육 만족도
농림축산식품부	52. 맞춤형 사회안전망 구축 등 복지농어촌 건설	농어촌지역 주민의 정주만족도 복지서비스 만족도 농산어촌개발사업 고객만족도
보건복지부	49. 건강의 질을 높이는 보건의료서비스 체계 구축	질병예방 건강증진정책 체감도 지역사회 건강증진사업 성과도 지역사회 일차의료 시범사업 만족도
	64. 무상보육 및 무상교육 확대(0~5세)	보육·양육지원 만족도 유아학비 지원 만족도
식품의약품안전처	79. 먹을거리 관리로 식품안전 신뢰 제고	식품안전 체감도 통합식품안전정보망 사용자 만족도 소통경험 소비자 만족도
여성가족부	45. 가족가치 확산과 취약가정 지원 강화	통합적 가족지원서비스 사업성과도 부모교육 만족도 한부모가족지원사업만족도
	46. 청소년 역량개발 및 건강한 성장지원	청소년 체험활동 참여자 만족도 청소년 가족연계서비스 참여자 만족도
	51. 다문화가족 적응지원 강화	가족통합교육 효과
	76. 성폭력으로부터 안전한 사회	아동청소년 성폭력 예방교육 만족도
	77. 가정폭력 방지 및 피해자 보호 강화	찾아가는 가정폭력 예방교육 수혜자 만족도

중앙행정기관 업무평가의 22개 평가지표 중에서 체감도라는 용어를 사용하는 지표는 복지부와 식약처의 평가에서 각각 1개로 나타났으며,

나머지 20개의 지표 중 대부분은 체감도와 유사하는 내용의 만족도를 활용하고 있다. 지자체 합동평가에 사용된 평가지표로는 보건위생 분야의 ‘지역사회 건강증진사업 체감도’와 ‘식품안전 대국민 만족도’ 등의 2개 지표이며, 이 중에서 1개 지표는 체감도라는 용어를 사용하고 있다.

1. 체감도 측정을 위한 관련 조사

정책 체감도를 측정하여 평가지표로 활용하기 위한 목적으로 시행하는 조사 중 가장 대표적인 것은 ‘국민안전 체감도 조사’이다. 국민안전 체감도 조사는 영역에 따라 국민안전처가 주관하는 성·가정·학교폭력 안전 체감도 조사(이하 안전 체감도 조사)와 식약처가 주관하는 식품안전 체감도 조사 등 2개로 구분하여 실시하고 있다. 안전 체감도 조사는 일반 국민, 중고생, 그리고 관련 전문가에 대한 설문조사를 실시하여 결과를 도출한다. 일반 국민 조사는 전국 만 19세 이상 성인 1,500명을 대상으로 전화조사 방식으로 매월 실시하고 있다. 중고생 조사는 전국의 중고생 중에서 지역별, 성별, 학력별 인구비례에 따라 할당표집의 방법(5% 신뢰 수준에서 최대 표본오차 각각 $\pm 2.53\%$, $\pm 3.1\%$)으로 선정한 1,000명을 대상으로 온라인 조사를 분기별로 실시한다. 마지막으로 관련 전문가 조사는 여성부, 교육부, 법무부, 경찰청 등이 추천한 교수, 현장 전문가, 법조인 등 800명 중 100명을 임의 추출한 전문가를 대상으로 실시한다. 전문가 조사는 전화 및 팩스 조사를 병행하는 방식으로 진행하며 중고생 조사와 마찬가지로 분기별로 실시하고 있다.

안전 체감도 조사의 항목은 4가지로 집약할 수 있는데 첫째는 사회 전반적으로 성폭력, 가정폭력, 학교폭력에 대한 안전도를 질문하고 있으며, ‘매우 안전하다’에서 ‘전혀 안전하지 않다’의 5점 척도에 따라 응답하는

문항이다. 둘째는 현 정부 출범 이후에 안전 관련 정책의 강화 정도를 묻고 5점 척도를 활용한다. 세 번째는 폭력근절 대책의 인지도 여부를 확인하고, 마지막으로 성폭력, 가정폭력, 학교폭력 근절 대책에 대한 정책 효과를 5점 척도로 응답하는 문항으로 구성되어 있다.

안전 체감도 조사에서 안전 체감도란 우리 사회가 성폭력, 가정폭력, 학교폭력으로부터 얼마나 안전하다고 생각하는지를 묻고, 조사 대상자인 일반 국민, 중고생, 관련 전문가들이 질문에 응답한 결과를 의미하는 것으로 규정하고 있다. 그러나 이러한 내용은 안전 체감도로 보기 어려우며, 오히려 우리 사회가 여러 종류의 폭력으로부터 안전한가에 대한 국민들의 의견 또는 인식을 의미하는 것으로 보인다. 반면에 성폭력, 가정폭력, 학교폭력을 근절하기 위한 정부의 정책이 효과가 있다고 묻는 항목은 정책 체감도로 해석이 가능하다. 폭력 근절 대책의 효과 여부와 그 정도에 대해서 일반 국민, 중고생, 그리고 관련 전문가들의 평가적 판단이라고 할 수 있기 때문이다. 그러나 폭력 근절 대책의 인지도 여부를 확인하고 있으나, 해당 정책의 수혜 또는 체험에 관계없이 일반적인 수준의 의견을 정책 체감도라 보기에는 다소 무리가 있다. 결론적으로 안전 체감도 조사는 엄밀한 의미에서 정책 체감도의 측정과 조사라기보다 각종 폭력의 현재 상황과 해당 폭력 근절 대책에 대한 여론조사, 혹은 인식조사라고 해석하는 것이 타당할 것이다.

식품안전 체감도 조사는 안전 체감도 조사와 동일한 방식으로 이루어지며, 조사 분야가 상이하여 주관 기관을 분리하여 시행하고 있다. 식품안전 체감도 조사는 전국 만 20세 이상 성인과 관련 전문가를 대상으로 실시하고 있으며, 일반 국민 조사는 매년 동일한 대상자에게 묻는 방식으로 패널(2016년 1,272명)을 구성하여 실시하며, 전문가 조사는 관련 전문가 220명을 선정하여 실시한다. 조사는 상반기와 하반기 2회에 걸쳐

전화 및 인터넷(온라인) 조사를 병행하는 방식으로 진행한다.

식품안전 체감도 조사는 식품안전 전반에 대한 의견과 5개의 세부 영역(학교 주변 판매식품, 수입식품, 외식, 제조·유통식품, 단체급식)으로 구분하여 해당 영역의 식품안전에 대한 응답 결과를 활용한다. 문항의 응답은 ‘매우 안전하다’에서 ‘매우 불안하다’의 5점 척도를 활용한다. 이 외에도 식품안전관리 수준이 불안하다고 느끼는 이유, 정부가 우선적으로 추진해야 할 대책 등을 묻는 항목으로 구성되어 있다. 식품안전 체감도 조사에서 활용하고 있는 체감도의 의미는 본 연구에서 제시한 체감도의 개념과 거리가 있으며, 식품안전에 대한 일반 국민과 관련 전문가의 의견 내지 인식도라고 할 수 있다. 또한 식품안전 관련 정책의 문제점과 정책 추진의 우선순위를 도출하기 위한 조사라 할 수 있다.

지역사회 건강증진사업 체감도 조사는 앞에서 언급한 2개 조사에 비해 체계화되어 있으며, 전국 단위의 대규모 조사라 할 수 있다. 건강증진사업 체감도 조사는 전국의 만 20세 이상 성인을 대상으로 지역사회 건강증진사업 현황에 대한 인식과 만족도를 조사하고, 이를 바탕으로 건강증진사업의 발전 방향 모색과 새로운 정책을 개발하는 기초자료로 활용하는 것을 목적으로 한다. 지역사회 건강증진사업 체감도 조사는 전국의 만 20세 이상 성인 남녀 10,000명의 표본을 대상으로 실시하며, 주민등록인구 현황을 기준으로 성별, 연령별, 지역별 분포를 고려하여 표본을 추출한다. 특히 본 조사는 시도별 결과를 산출하고, 그 결과를 중앙행정기관은 물론 시·도 단위 지방자치단체에 대한 평가지표로 활용된다는 점에서 지역별 분포를 고려하는 것이 필수적이다. 따라서 전국을 17개 시·도로 1차 층화하고, 다시 28개 지역으로 2차 층화하여 해당 지역의 인구수에 따라 비례 할당한다. 이후에 지역 내 성별, 연령별 인구수에 따라 표본을 추출하는 방식으로 진행한다.

건강증진사업 체감도 조사는 해당 사업에 대한 인지 여부 및 참여 여부, 그리고 참여자에 대해서 해당 사업의 만족도와 사업 효과를 묻는다. 또한 건강증진사업을 생애주기별로 구분하여 영역별로 사업의 요구도(필요 정도)와 사업에 대한 평가를 묻는 항목으로 구성되어 있다. 건강증진사업 체감도 조사에서 체감도가 개념을 명확하게 규정하고 있는 것은 아니지만, 체감도를 조사하기 위한 몇 개 항목을 구성한 내용을 제시하고 그 내용을 근거로 체감도의 개념을 유추할 수 있다.

체감도 조사를 위한 문항은 크게 4가지로 구분할 수 있다. 보건소를 중심으로 시행하고 있는 지역사회 건강증진사업에 대한 인지도, 참여도, 그리고 참여에 따른 만족도 등 3개 항목이 중심이다. 3개 항목에 생애주기별 건강증진사업에 대한 현황 평가(도)를 추가하고 있다. 4개 항목 중에서 생애주기별 건강증진사업의 현황 평가는 해석하기 어려운 개념이다. 이를 구체적으로 파악하기 위해서 예를 들면, 중·고등학생 자녀를 둔 부모를 대상으로 해당 지역의 청소년 건강증진사업을 평가하는 등의 질문을 제시하고, 이에 대해 ‘매우 잘하고 있다’에서 ‘매우 잘못하고 있다’는 5점 척도로 응답하게 하고 있다. 따라서 현황 평가도란 해당 사업의 (잠재적) 수혜자에게 사업 수행에 대한 판단을 묻는 것으로 이해할 수 있다.

지역사회 건강증진사업 체감도 조사에서 활용하고 있는 체감도의 개념은 불분명하고, 조사 항목을 통해서 유추하면 체감도란 건강증진사업의 인지도, 현황 평가도, 참여도, 만족도를 포괄하여 지칭하는 것으로 해석이 가능하다. 또한 건강증진사업 전반에 대한 체감도와 생애주기별 사업의 체감도를 구분할 수 있을 것으로 판단된다. 생애주기별 사업의 체감도는 해당 영역의 개별 사업의 요구도와 해당 영역 사업에 대한 평가도를 복합적으로 고려한 개념이다. 건강증진사업 전반의 체감도는 사업의 인지도, 참여도, 그리고 사업 참여자(수혜자)의 만족도를 포괄하는 개념으

로 이해할 수 있다. 그러나 여전히 체감도란 개념은 분명하지 않으며, 체감도는 기존의 정책 평가지표로 많이 사용되고 있는 만족도와 구별되지 않거나 혹은 차별성이 없는 것으로 보인다. 실제로 지역사회 건강증진사업의 체감도는 해당 사업에 참여한 경험이 있는 사람들의 만족도라고 해석해도 무리가 없다.

2. 중앙행정기관 평가의 평가지표 사례: 국정과제 평가(2016년)

정책 체감도 또는 이와 유사한 개념의 만족도를 중앙행정기관의 업무 평가를 위한 평가지표로 활용한 사례는 6개 중앙행정기관의 22개 평가지표가 있다. 22개 평가지표를 지표의 내용에 따라 구분하면 교육 참여의 만족도, 해당 프로그램(서비스)의 만족도, 그리고 정책/사업 추진 결과에 대한 만족도 등의 3가지로 구분할 수 있다.

교육 참여의 만족도는 22개 지표 중 7개 지표가 여기에 해당한다. 고용노동부, 교육부 그리고 식품의약품안전처가 각각 1개, 그리고 여성가족부의 4개 지표가 있다. 맞춤형 취업지원 고용서비스 강화(고용부)에서 직업소개소 종사자에 대한 교육의 만족도, 학교폭력 및 학생위험 제로환경 조성(교육부)에서 학교폭력 예방교육 만족도, 먹을거리 관리로 식품안전 신뢰 제고(식약처)에서 소통경험 소비자 만족도, 가족가치 확산과 취약가정 지원 강화(여성부)에서 부모교육 만족도, 다문화가족 적응지원 강화(여성부)에서 가족통합교육 효과, 성폭력으로부터 안전한 사회(여성부)에서 아동청소년 성폭력 예방교육 만족도, 그리고 가정폭력 방지 및 피해자 보호 강화(여성부)에서 가정폭력 예방교육 수혜자 만족도 등이다. 7개 지표 중 6개는 해당 교육에 참여한 사람에게 교육 프로그램에 대한

만족도³⁾를 조사한 결과로서, 이는 정책 성과 중에서 1차적 산출(output)을 파악하는 것이다. 따라서 6개의 지표는 정책 성과 중 2차적 결과(outcome)에 해당하는 체감도 또는 만족도를 측정하는 것과 거리가 있다.

가족통합교육 효과는 교육을 받은 이후에 ‘가족 내 역할 인식도, 친밀도, 다문화 이해도, 갈등해결 여부’ 등과 관련된 효과가 있었는지를 파악하는 지표이다. 따라서 가족통합교육 효과는 다문화가족에 대한 교육이라는 사업을 통해서 2차적으로 실현되는 정책 효과에 대해서 해당 사업의 참여자(수혜자)들의 인식을 파악하는 것으로, 본 연구에서 제시하고 있는 평가적 판단으로서 체감도의 개념과 부합되는 평가지표라 할 수 있다.

사업 또는 프로그램 만족도에 해당하는 평가지표는 교육부의 ‘Wee클래스·센터 학생상담 만족도’, 복지부의 ‘보육·양육지원 만족도와 유아하비 지원 만족도’, 식약처의 ‘통합식품안전정보망 사용자 만족도’, 그리고 여성부의 ‘통합적 가족지원서비스 사업 성과도, 한부모가족지원사업 만족도, 청소년 체험활동 참여자 만족도, 청소년 가족연계서비스 참여자 만족도’ 등 4개 중앙행정기관의 8개 지표이다.

Wee클래스·센터 학생상담 만족도(%)는 개인 상담을 3회 이상 이수한 학생에 대하여 설문조사를 통해 만족도를 조사한 결과로서 Wee센터 운영 결과 보고서에 포함되어 있다. 통합식품안전정보망 사용자 만족도(점) 지표는 식약처가 운용하는 해당 정보망의 사용자를 대상으로 만족도(5점 척도, 100점 만점으로 환산)를 조사한 결과이다. 복지부의 평가지표인 보육·양육지원 만족도(점)는 어린이집 이용을 위한 보육료 지원과 가정양육

3) 6개 지표 중 5개의 명칭은 교육 만족도로 되어 있어 파악이 용이한 반면에 소통경험 소비자 만족도는 명칭과 지표의 내용이 상이하다. 소통경험 소비자 만족도 지표는 식의약안전교실에 참여한 중고생, 노인, 주부를 대상으로 만족도(5점 척도)를 조사하여 100만점으로 환산한 결과이다. 이 지표에서 만족도란 교육의 전반적인 만족도, 난이도, 운영만족도, 강사의 교육 방법, 실생활 도움 정도를 종합한 것으로, 지표의 명칭과 달리 참여한 교육의 만족도를 측정하는 지표라 할 수 있다.

수당에 대한 만족도를 의미하며, 유아학비 지원 만족도(%) 지표는 유치원 재학생 부모를 대상으로 조사를 실시하여 전체 응답자 중 ‘매우 만족과 다소 만족’으로 응답한 수의 비율을 산출한 결과이다.

여성부의 지표 중 한부모가족지원사업 만족도, 청소년 체험활동 참여자 만족도, 청소년 가족연계서비스 참여자 만족도 등 3개 지표는 해당 사업 또는 서비스의 수혜자를 대상으로 만족도를 조사한 결과이다. 통합적 가족지원서비스 사업성과도 지표는 건강가정지원센터 이용자를 대상으로 하는 ‘가족 및 사회에 대한 인식, 태도조사’에 포함된 항목으로 사업의 성과도라는 명칭에도 불구하고, 성과도는 만족도를 의미한다. 구체적으로 건강가정센터가 담당하고 있는 사업에 대한 만족도를 지칭한다.

사업 또는 프로그램 만족도에 해당하는 8개 지표는 모두 참여자를 대상으로 해당 사업에 대한 직접적인 만족도를 측정하고 있다. 따라서 이들 지표는 정책 성과 중 1차적 산출을 측정하는 것이며, 정책 집행에 의해 실현되는 2차적 결과 또는 정책 효과를 측정하는 지표는 아닌 것으로 판단된다. 8개 지표는 정책 집행 결과에 대한 평가적 판단은 물론 정책 집행의 결과를 측정하는 것과 거리가 있으며, 따라서 체감도의 개념과 측정과는 연관이 없는 평가지표라고 할 수 있다.

정책추진 결과에 대한 만족도 지표는 22개 지표 중 7개이며, 이 중 지역사회 일차의료 시범사업 만족도는 해당 사업의 본격적 시행 이전에 시범사업에 대한 분석으로 정책평가가 아닌 연구를 통한 사전적 정책분석에 해당한다는 점에서 논의에서 제외하기로 한다.

맞춤형 사회안전망 구축 등 복지농어촌 건설(농림축산식품부)의 3개 지표를 살펴보면, 먼저 농어촌지역 주민의 정주만족도(%)는 보건복지, 교육, 생활권 기반 구축 등 삶의 질과 관련된 정책의 체감도를 파악하는 지표로 제시하고 있다. 여기서 체감도란 해당 정책의 집행 결과에 대한 만

족도를 의미한다. 복지서비스 만족도(점) 지표는 건강보험 및 국민연금보험료 지원, 취약농가 인력지원, 학자금 대출사업 등 농어촌 지역에서 시행되고 있는 복지사업의 시행 결과에 대한 만족도를 측정하는 것으로, 전문연구기관이 수행한 조사 결과를 활용한다. 농산어촌개발사업 고객만족도(%) 지표는 농산어촌에 대한 개발 관련 사업의 결과를 사업의 이해관계자를 대상으로 실시하는 만족도 조사 결과로서, 전문연구기관이 수행한 조사 결과를 활용한다.

건강의 질을 높이는 보건의료서비스체계 구축(복지부)의 질병예방·건강증진정책 체감도와 지역사회 건강증진사업 성과도 등 2개 지표는 앞에서 서술한 지역사회 건강증진사업 체감도 조사 결과를 활용한다. 따라서 여기서 체감도는 해당 사업의 인지도, 참여도 그리고 참여자의 만족도를 통칭하는 것이다. 또한 성과도는 해당 사업의 현황 평가도를 의미하는 것이다.

먹을거리 관리로 식품안전 신뢰 제고(식약처)의 식품안전 체감도 지표 역시 앞에서 서술한 식품안전 체감도 조사 결과를 활용한다. 따라서 식품안전 체감도란 식품안전에 대한 일반 국민과 관련 전문가의 인식 또는 의견조사 결과에 해당한다.

정책추진 결과에 대한 만족도를 측정하는 6개 지표 중 농식품부, 복지부와 관련이 있는 5개 지표는 해당 정책의 집행 결과에 대한 사업 참여자(수혜자)의 만족도를 측정하고 있다. 따라서 이들 지표는 정책 집행 결과에 대한 평가적 판단이라는 체감도의 개념과 정확하게 일치하는 것은 아니지만, 체감도와 유사한 개념을 활용한 평가지표에 해당한다고 할 수 있다.

3. 지방자치단체 합동평가의 평가지표(2016년)

지자체 합동평가에서 활용하는 평가지표 중에서 정책 체감도 또는 이와 유사한 만족도에 해당하는 지표는 3-1-1.건강증진사업 운영실적의 ‘지역사회 건강증진사업 체감도’와 3-3-1.식·의약품 적정관리의 ‘식품안전 대국민 만족도’의 2개이다. 지자체 합동평가의 지표체계 구성은 83개 지표와 196개 세부지표로 이루어져 있으며, 이 중 사회보장정책 영역에 해당하는 사회복지와 보건위생은 17개 지표와 40개 세부지표로 구성된다. 40개의 세부지표 중 주관적 지표에 해당하는 체감도 또는 만족도 지표가 2개인 것은 지자체 합동평가는 평가 결과에 따라 시도별 순위와 시군구의 우수사례를 선정하기 때문이다. 순위 설정과 우수사례 선정을 위해서는 평가의 변별력과 결과의 수용성이라는 점에서 객관적 성과지표를 중심으로 평가를 시행해야 한다는 필요가 있으며, 주관적 지표의 경우에도 비교적 명확한 수치로 환산할 수 있는 지표를 활용해야 한다는 제약이 있기 때문이다.

지역사회 건강증진사업 체감도는 앞에서 서술한 건강증진사업 체감도 조사에서 산출된 결과이다. 건강증진사업 체감도를 시도별로 산출해야 하기 때문에 조사 대상 표본 수를 상당한 규모로 설정해야 하고, 지역별 층화와 성별, 연령별 할당을 통해 표본을 추출하게 된다.

식품안전 대국민 만족도 지표 역시 시도별 결과를 집계하기 위한 별도의 설문조사에 의해 산출된 결과이다. 이 지표는 해당 시도의 식품안전관리 정책 집행에 대한 주민의 만족도를 의미한다. 조사 항목은 식품안전점검(즉석판매제조업소 및 음식점 지도점검, 유통·판매식품 안전관리), 식생활·식품안전 정보 제공, 그리고 어린이 식품 안전점검(어린이 기호식품 안전관리, 학교 및 보육시설 급식안전관리) 등의 3개로 구성되어 있으며,

만족도 조사는 전국의 2,500명을 대상으로 외부 전문조사기관에 의하여 컴퓨터를 이용한 전화면접조사(random digit dialing) 방식으로 진행하여 시·도별 결과 값을 산출하고 있다.

건강증진사업 체감도는 해당 사업의 인지도, 참여도, 그리고 참여자의 만족도를 포괄하는 것으로, 정책 집행 결과에 대한 수혜자의 평가적 판단인 체감도의 개념과는 거리가 있다. 사업 참여자의 해당 사업에 대한 만족도 결과로 정책 집행의 1차적 결과인 산출에 대한 평가지표로 보는 것이 타당하다. 식품안전 대국민 만족도 조사는 사업 참여자 또는 수혜자의 만족도라기보다 식품안전에 대한 지역 주민의 전반적인 인식을 파악하는 것으로 판단된다. 따라서 해당 사업의 체감도는 물론 사업의 산출에 대한 만족도 조사라고 보기 어려우며, 오히려 식품안전에 대한 인식도를 측정하는 지표로 해석하는 것이 적절하다.

제3절 사회보장정책 체감도의 유용성과 활용 방안

사회보장정책 영역에서 정책 체감도를 평가지표로 활용한 사례를 분석한 결과는 다음과 같이 3가지로 요약할 수 있다.

첫째, 체감도를 측정하여 결과를 산출하기 위한 공식 조사는 3개로 아직은 소수에 불과하다. 또한 3개의 조사 중 안전 체감도 조사와 식품안전 체감도 조사는 해당 정책의 참여자 또는 수혜자가 아닌 일반 국민을 대상으로 하는 인식도 조사라 할 수 있으며, 지역사회 건강증진사업 체감도 조사는 정책 수혜자의 만족도 조사라는 점에서 평가적 판단이라는 체감도와 유사한 개념을 활용한 조사라고 할 수 있다.

둘째, 중앙행정기관과 지방자치단체에 대한 정부업무평가에서 활용하고 있는 24개 지표에 대한 검토 결과 대부분의 지표는 해당 정책 또는 사

업의 1차적 결과인 산출에 대한 평가이다. 반면에 정책 집행에 의해서 산출된 2차적 결과에 대한 만족도를 평가하는 지표는 24개 지표 중 5개 지표로 나타났다. 이러한 지표는 정책 집행 결과에 대한 정책 수혜자의 평가적 판단이라는 체감도의 개념과 일치하는 것은 아니지만 체감도와 유사한 개념을 활용하고 있는 평가지표에 해당한다.

셋째, 체감도와 유사한 개념을 활용하는 공식 조사와 정부업무평가에서 사용하는 평가지표의 내용을 분석한 결과 체감도라는 용어의 사용과 관계없이 체감도는 기존에 널리 활용되고 있는 만족도의 개념과 차별성이 없는 것으로 나타났다. 다만 포괄적이고 추상적인 방식의 측정이 아니라 해당 정책과 정책 수혜자를 한정하는 방식으로 측정 대상과 내용을 정의하는 방식의 만족도 측정에 해당한다는 점에서 기존의 만족도 조사와 차별성이 있다고 할 수 있다.

사회보장정책과 관련하여 체감도라는 용어의 사용이 확대되고 있는 반면에 체감도를 정책평가의 기준 또는 평가지표로 활용한 사례가 매우 적다. 이는 체감도에 대한 선행연구의 빈약함과 정책 평가지표로서 체감도에 대한 체계적인 검토의 미흡함에서 기인한다고 할 수 있다. 체감도에 대한 논의를 본격화하고, 체감도의 활용을 위해서는 체감도라는 개념의 명확한 정의에서 출발할 필요가 있다.

체감도는 체감온도라는 개념에서 기인한다고 볼 수 있다. 체감온도란 사람이 느끼는 온도라고 정의할 수 있다. 온도계로 측정한 온도와 사람이 느끼는 체감온도와는 상당한 괴리가 있을 수 있다. 온도계는 공기 중의 온도만을 측정하는 것이며, 풍속이나 습도, 일사량 등 사람이 느끼는 여러 가지 환경요인을 측정하는 것은 아니다. 체감온도는 기온 이외에 바람이나 습도, 햇볕의 양 등 대기의 객관적인 상태에 의해서 영향을 받는다. 또한 개인이 입고 있는 옷, 거주 형태 또는 심리 상태 등의 개별적 또는 주

관적 요인에 의해 좌우되기도 한다.

체감온도와 마찬가지로 정책의 체감도 역시 다양한 요인에 의해서 영향을 받는다. 정책 집행에 의해서 산출되는 결과가 동일한 경우에도 정책 효과가 산출되는 시점, 해당 정책을 둘러싼 정치·경제·문화적 환경 등의 객관적 요인에 의해서 상이한 효과를 낼 수 있다. 또한 정책 집행의 결과는 정책 수혜자에 관계없이 무차별적으로 발생하는 것이 일반적이나, 정책 수혜자에게 미치는 정책의 결과는 개개인이 처한 상황에 따라 상이하게 귀결될 수 있다. 예를 들어 노인 또는 장애인 등에게 지급되는 수당의 경우 개개인의 생활 수준, 경제활동 형태, 소득 수준, 가족 구성 등에 따라 동일한 금액인 현금 급여의 가치가 상이하게 된다.

사회보장정책에서 체감도는 개별 정책의 집행에 따른 1차적 결과에 대한 평가는 아니다. 오히려 사회보장정책에 의해서 제공되는 급여 또는 서비스가 개개인에게 미치는 영향, 또는 급여·서비스에 의해서 창출되는 변화와 관련을 갖는다. 사회보장 급여가 수혜자의 생계(활)에 미치는 영향에 대해서 개개인이 느끼는 급여의 효과성을 체감도라고 할 수 있다. 이러한 맥락에서는 체감도는 정책을 집행한 이후에 실현되는 2차적 산출인 결과 또는 영향을 지칭하는 것으로 해석할 수 있다. 일반적으로 정책평가에 있어서 1차적 산출의 측정과 분석은 상대적으로 용이한 반면에 2차적 산출과 영향에 대한 측정과 분석은 난이도가 높은 작업이다. 체감도에 대한 이론적 논의와 평가지표로서 활용하기 위한 논의가 부족한 것은 정책평가에 있어서 2차적 결과와 영향을 측정하기 어렵기 때문이다.

정책 체감도는 정책 집행의 결과에 대한 기대치(목표), 정책 집행에 따른 결과의 실제치(달성도), 그리고 기대치와 실제치 간의 격차를 근거로 측정할 수 있다. 정책 체감도는 정책 집행에 따라 개인이 얻게 되는 이득 또는 효과가 당초 해당 정책을 통해서 얻을 수 있는 기대 수준에 근접하

거나 기대 수준을 넘어설 때 체감도가 높다고 할 수 있다. 즉 정책을 통해서 달성한 결과치와 설정된 목표치의 격차와 체감도 수준은 반비례하게 된다는 것이다.

그런데 문제가 되는 것은 정책에 의해서 달성되어야 하는 목표 수준 또는 기대치의 설정이 주관적 특성이 있다는 것이다. 목표는 애매하거나 추상적인 형태가 아닌 매우 구체적이고 객관적으로 측정할 수 있도록 설정해야 의미를 갖는다. 그러나 정책의 목표 특히 사회보장정책의 목표는 추상적이고 측정하기 어려운 형태로 제시되는 경우가 적지 않다. 또한 사회보장정책이 지향하는 것은 경제체제 또는 시장기제에 의해서 이루어지는 배분 상태의 변화를 위한 재분배이며, 사회보장정책의 목표 설정은 개개인의 필요 정도와 욕구를 기반으로 하게 된다. 개인의 욕구는 개별적으로 측정할 수 있으며, 전체 사회 차원에서 사회보장정책을 통해 해결해야 할 욕구의 총량은 개개인의 욕구를 합한 집합적 욕구로 측정할 수 있다. 그러나 사회보장정책에 의해서 산출된 급여의 총량은 개인이 욕구에 따라 배분하기 용이하지 않으며, 사회 전체의 집합적 욕구는 개인의 개별적 욕구로 환원할 수 없게 되는 것이다. 이러한 맥락에서 사회보장정책의 체감도는 정책 목표에 대한 광범위한 합의가 있고, 정책 수혜자들의 욕구 또는 기대치가 상당한 정도로 표준화된 영역에서 가능하다. 따라서 정책 체감도를 측정하고, 측정 결과를 활용하여 해당 정책을 분석하고 평가할 수 있는 영역은 지극히 제한되는 것이다.

사회보장정책의 목표 또는 기대치 설정의 주관적 속성으로 인하여 체감도의 개념 규정, 체감도의 활용을 제약하는 것은 불가피하다. 동시에 사회보장정책을 통해서 얻어진 결과가 기대치에 도달했는가, 정책 집행의 결과에 의해서 산출된 결과를 어떻게 해석할 것인가 등의 정책 성과로 인한 편익을 판단하는 작업은 상당한 정도의 가치판단을 포함하고 있다.

사회보장정책에 의해서 제공되는 급여로 인하여 산출되는 소득보장 효과가 있고, 객관적 근거와 사회적 합의를 기반으로 설정된 소득보장 효과를 달성할 수 있다. 이러한 경우에도 달성된 소득보장 효과를 어떻게 해석할 것인가, 그리고 소득보장 효과에 대한 개별 수혜자의 체감도를 어떻게 측정하고 활용할 것인가는 판단하는 주체의 시각과 가치에 따라 상이한 결론에 도달할 수 있다. 예를 들어 노후소득보장제도인 연금제도의 경우 정책 목표는 소득대체율로 설정되는 것이 통상적이다. 연금의 소득대체율 목표는 40~50% 수준이 적정하며, 이는 많은 연구 분석과 국제적인 사례를 통해서 타당성을 확보하고 있다. 노후소득보장제도인 연금의 소득대체율이 50%를 달성하는 것이 목표로 설정되어 있고, 실제 목표한 수준을 달성하였다면 매우 바람직한 상태라고 진단할 수 있다. 목표로 설정된 소득대체율을 달성한 것은 집합적 수준의 욕구를 해결한 것으로 해석이 가능하다. 이러한 결과에 대해서 연금제도는 기여와 급여가 비례하는 것이며, 50% 소득대체율은 노후소득 보장을 위해서 매우 바람직한 수준으로 평가할 수 있다. 반면에 동일한 수준의 소득대체율을 달성하였다고 하더라도 연금액이 최저생계 수준이 미달할 수 있고, 이러한 경우가 적지 않은 비중을 차지하는 상황이 발생할 수 있다. 이 경우에 연금제도가 설정된 목표를 달성하였음에도 불구하고, 사회적으로 바람직하지 못한 결과로 해석할 수 있다. 또한 빈곤 문제의 해결이 중요하다는 시각을 가진 판단자는 연금제도에 의해서 제공되는 노후소득에 대한 수혜자들의 체감도는 낮다고 해석하게 된다.

현 단계에서 사회보장 영역에 있어서 정책 체감도를 평가지표로 활용하는 것은 매우 제한적인 범위에서 가능하며, 체감도 측정에 있어서 기대치 설정의 주관적 속성, 그리고 정책 성과의 기대치(목표)와 실제치(달성도)의 간격에 대한 해석의 다양성이 존재한다는 점을 유의해야 한다. 이

러한 상황에서 정책 체감도를 활용하기 위해서는 체감도에 대한 명확한 개념 규정을 전제로 체감도는 평가지표의 내용, 체감도 측정의 방법과 측정을 위한 조사 대상자를 적절하게 설정하는 것이 관건이 된다.

정책의 평가지표로서 체감도는 해당 정책에 대한 인지도, 해당 정책의 수혜 여부(참여도), 해당 정책 또는 사업의 집행 결과에 대한 만족도 등과 유사성이 있으나, 동일한 개념은 아니다. 체감도를 평가지표로 설정하여 정책을 평가할 때 가장 우선적으로 검토할 사항은 체감도의 개념을 명확하게 정의하고, 이를 기반으로 평가지표의 내용을 구성하였는지 검토가 선행되어야 한다. 사회보장정책의 체감도는 해당 제도에 의해서 제공되는 사회보장 급여·서비스가 수혜자에게 미치는 결과에 주목하는 것이며, 이러한 정책의 결과에 대해서 수혜자들이 어떻게 판단하고 평가하는 것 인가에 집중하는 것이다. 결론적으로 체감도의 측정은 사회보장정책의 1차적 결과인 산출(output)이 아니라 2차적 산출물인 결과(outcome)와 영향(impact)에 집중해야 한다는 것이다.

두 번째는 체감도 측정의 범위를 정확하게 설정하고 있는지 여부이다. 체감도는 사회보장정책 전반에 대한 인식·태도, 특정 사회보장정책의 인지 여부 등을 의미하는 것이 아니며, 개별 사회보장정책에 의하여 제공되는 급여·서비스의 수혜 경험과 관련한 개인의 판단 결과를 집합적으로 표현한 것이다. 따라서 사회보장정책의 체감도는 개별 사회보장제도 또는 구체적인 사업을 단위로 측정되어야 한다. 사회복지 또는 보건의료정책의 전반적인 체감도는 성립되지 않으며, 지역단위 혹은 연령별, 소득계층별 범주에 의한 사회보장정책의 체감도 측정은 타당하지 않다는 것이다. 따라서 체감도의 측정 범위는 개별 사회보장정책이며, 해당 사회보장 급여·서비스의 수혜자를 대상으로 조사한 결과를 통해 측정하는 것이 필수적이다.

셋째, 체감도 측정의 대상자 설정 또는 측정 방법의 타당성 문제이다. 사회보장정책의 체감도는 사회보장 급여·서비스에 의해서 창출되는 정책 성과에 대한 수혜자들의 판단적 평가이다. 따라서 체감도 측정을 위한 조사 대상은 일반 국민, 지역 주민 등 포괄적인 대상자가 아니라 개별 사회보장제도 또는 사업에 의해서 급여·서비스를 제공받은 수혜자로 제한되어야 한다. 빈곤층에 대한 교육비 지원의 체감도는 교육비 지원을 받은 빈곤층 가구의 학생 또는 가구주를 대상으로, 장애인활동지원의 체감도는 지원을 받는 장애인 당사자 또는 가족을 대상으로 측정해야 한다. 또한 측정을 위한 조사 대상이 해당 급여·서비스의 수혜 당사자인 경우와 수혜자의 가족 구성원인가 혹은 부양자인가에 따라 측정 문항의 내용과 결과 해석이 달라져야 할 것이다.

제 5 장

결론

제1절 연구·분석의 결과

제2절 정책 체감도 활용을 위한 제언

제1절 연구·분석의 결과

사회보장정책 영역을 중심으로 정책 체감도에 대한 기존 문헌과 선행 연구를 검토·분석한 결과를 보면 정책 체감도는 공공정책 또는 관련 서비스에 대한 만족도와 동일한 의미로 개념을 규정하는 것이 대부분이다. 또한 정책 체감도의 개념은 정책에 대한 주관적 평가나 인식, 감성적 혹은 정서적 반응, 그리고 기대-불일치 개념을 반영하여 정책에 대한 사전적 기대와 사후적 성과의 차이로 정의하는 등 다양한 양상을 보이고 있다. 그리고 일부 연구의 경우 ‘체감’에 대한 개념을 정의하지 않고 사용하는 경우도 있었다.

정책 체감도 개념의 혼란은 체감도 측정의 자의성으로 연계된다. 국내 문헌에서 정책 체감도는 해당 정책이나 사업에 대한 인지(도), 급여·서비스의 이용 여부로 조작화하거나, 정책의 중요도 또는 필요도, 정책 성과에 대한 만족도 등과 같은 주관적 평가로 측정하거나, 정책 혹은 관련 서비스의 결과에 대한 평가로 치환하기도 한다. 결국은 정책 체감도는 만족도, 인지도 등과 같은 기준에 활용되는 평가지표와 차별성이 없다.

기준에 활용되는 정책 평가지표와 체감도가 개념적인 측면에서 구별되지 않는 상황에서 정책 체감도를 해당 정책의 도움 정도, 정책 목표의 달성 정도와 정책 집행에 의해서 초래된 변화의 정도, 수준에 대한 인식 등으로 규정하는 단선적 접근 방식을 취하기도 한다. 반면에 체감도를 다차원적인 구성 요인에 의해서 설명하려는 시도를 한다. 예를 들어 체감도를 정책의 ‘투입, 성과, 그리고 효과’의 차원으로 구분하거나, 체감도를 전반

적인 인지 영역과 개별 정책/제도의 실행체계 영역으로 구분하기도 하며, 또한 정책에 대한 국민의 체감도를 정책 중요도와 실행도 차원으로 구성되어지는 개념으로 파악하기도 한다.

심지어 동일한 문헌에서 체감도의 개념을 정의한 내용과 체감도 측정과 관련된 내용이 일치하지 않는 경우도 있다. 예를 들어 체감도는 인지심리학적 정의를 반영하여 체감의 대상에 대하여 개인이 가지고 있는 기대와 실제 간의 비교 혹은 불일치로 개념을 정의하면서, 체감도의 측정은 만족도를 활용하는 것이다. 또한 체감도를 기대-불일치 관점으로 설명하고 있음에도 불구하고, 분석에 사용하는 체감도의 측정 문항은 기대와 실제 간의 비교나 불일치 개념을 반영하지 못하고 일반적인 인지도나 만족도 등을 측정하고 있는 경우가 적지 않다.

또한 체감도 측정과 관련된 연구에 따라 측정 대상을 달리하고 있는 것을 볼 수 있다. 예를 들어 정책 또는 프로그램의 실제 이용자를 대상으로 측정하는 경우가 있는가 하면, 정책 또는 프로그램을 이용한 적이 없는 일반 시민을 대상으로 하는 측정 결과도 발견된다. 실제로 정책 체감도에 대한 국내의 대부분 연구는 정책 또는 프로그램 이용 여부와는 무관한 일반 시민을 대상으로 체감도를 측정하고 있다. 일반 시민들은 개별 정책이나 프로그램의 이용 여부와 관계없이 해당 정책의 중요도, 필요도, 우선순위 등에 대한 판단을 할 수 있으며, 급여·서비스 공급자와 직접 접촉하지 않더라도 서비스 질을 평가할 수 있을 것이다. 그러나 서비스 만족도 혹은 체감도는 특정 급여·서비스를 경험한 결과에 대한 주관적, 평가적 반응과 관련된다는 점에서 평가 대상의 범주를 적절하게 설정하는 것이 전제되어야 한다.

빅데이터 분석 결과에 의하면, 사회보장 영역에서 체감도라는 용어의 사용은 점차 증가하는 양상을 보이고 있으며, 사회복지 분야와 교육 분야

에서 체감도의 관련 언급량이 가장 많은 것으로 나타났다. 주목해야 할 점은 체감도라는 용어는 부정적인 의미와 연관되어 사용되고 있다는 것이다. 주로 ‘늘어난 복지예산에 비해 여전히 낮은 복지 체감도’, ‘부족한 체감도’, ‘낮은 체감도’, ‘체감도 악화’, ‘체감도 향상 방안 필요’ 등 사회 보장정책이 실효성에 대한 문제제기 또는 사회적 비난의 수단으로 체감도를 활용하고 있는 것으로 판단된다.

빅데이터 분석에서도 체감도는 만족도와 유사한 개념을 활용되거나, 인지심리학적 정의를 반영하여 기대와 실제 간의 차이로 정의하고 있으며, 이는 문헌 분석의 결과와 일치하고 있는 것이다. 정책 만족도와 유사한 의미로 정책 체감도를 활용하고 있으며, 실제로 언론과 인터넷 카페, 정부의 보도자료에서도 체감도와 만족도를 등가의 개념으로 활용하고 있음을 알 수 있다.

사회보장정책의 영역에서 정책 체감도를 평가지표로 활용한 사례를 분석한 결과는 문헌 분석과 빅데이터 분석의 결과와 동일한 일관성이 있다. 체감도와 유사하는 개념을 활용하고 있는 조사와 정부업무평가에서 사용하는 평가지표의 내용을 분석한 결과 체감도는 기존에 널리 활용되고 있는 만족도 개념과 차별성이 없다. 다만 일부의 평가지표는 체감도를 개별 정책의 참여자 또는 수혜자의 만족도로 정의하는 방식으로 기존의 추상적, 포괄적 방식의 만족도 측정과 구별하려는 시도를 하고 있다.

체감도는 체감온도라는 개념에서 기인한다. 체감온도란 사람이 느끼는 온도로 온도계로 측정한 온도와 상당한 차이를 보이기도 한다. 체감온도는 기온 이외에 바람이나 습도, 햇볕의 양 등 대기의 객관적인 상태에 의해서 영향을 받는다. 또한 개인이 입고 있는 옷, 거주 형태 또는 심리 상태 등의 개별적 또는 주관적 요인에 의해 좌우되기도 한다. 체감온도와 마찬가지로 정책 체감도 역시 다양한 요인에 의해서 영향을 받는다. 정책

집행에 의해서 산출되는 결과가 동일한 경우에도 정책 효과가 산출되는 시점, 해당 정책을 둘러싼 정치·경제·문화적 환경 등의 객관적 요인에 의해서 체감도는 달라질 수 있다. 또한 사회보장정책의 성과가 수혜자 개인에게 미치는 정도는 개인이 처한 상황에 따라 상이하게 귀결되기도 한다. 동일한 금액의 수당을 지급하는 경우에 개인의 생활 수준, 경제활동 형태, 소득 수준, 가족 구성 등에 따라 급여의 가치가 상이한 것이다.

정책 체감도는 정책 집행의 결과에 대한 기대치(목표), 정책 집행에 따른 결과의 실제치(달성도), 그리고 기대치와 실제치 간의 격차를 근거로 측정할 수 있다. 정책 체감도는 정책 집행에 따라 개인이 얻게 되는 이득 또는 효과가 당초 해당 정책을 통해서 얻을 수 있는 기대 수준에 근접하거나 기대 수준을 넘어설 때 체감도가 높다고 할 수 있다. 그런데 정책에 의해서 달성될 것으로 기대하는 수준이 주관적 속성을 갖는다는 점을 유의해야 한다. 사회보장정책에 의해서 산출된 급여의 총량은 개인의 욕구에 따라 배분하기 쉽지 않으며, 사회 전체의 집합적 욕구는 개인의 개별적 욕구로 환원될 수 없다. 이러한 맥락에서 사회보장정책의 체감도는 정책 목표에 대한 광범위한 합의가 있고, 정책 수혜자들의 욕구 또는 기대치가 표준화된 영역에서 활용이 가능할 것이다.

제2절 정책 체감도 활용을 위한 제언

현 단계에서 사회보장 영역에 있어서 정책 체감도를 평가지표로 활용하는 것은 매우 제한적인 범위에서 가능하며, 체감도 측정에 있어서 기대치 설정의 주관적 속성, 그리고 정책 성과의 기대치(목표)와 실제치(달성도)의 간격에 대한 해석의 다양성이 존재한다.

정책의 평가지표로서 체감도는 해당 정책에 대한 인지도, 해당 정책의

수혜 여부(참여도), 해당 정책 또는 사업의 집행 결과에 대한 만족도 등과 유사성이 있으나, 동일한 개념은 아니다. 사회보장정책의 체감도는 해당 제도에 의해서 제공되는 사회보장 급여·서비스가 수혜자에게 미치는 영향에 주목하며, 이러한 영향에 대해서 수혜자들이 어떻게 판단하느냐가 관건이 된다.

두 번째는 체감도 측정의 범위 설정의 명확성이다. 체감도는 사회보장 정책 전반에 대한 인식·태도, 특정 사회보장정책의 인지 여부 등을 의미하는 것이 아니며, 개별 사회보장정책에 의하여 제공되는 급여·서비스의 수혜 경험과 관련한 개인의 판단 결과를 집합적으로 표현한 것이다. 사회보장정책의 체감도는 개별 사회보장제도 또는 구체적인 사업을 단위로 측정되어야 한다.

셋째, 사회보장정책의 체감도는 급여·서비스에 대한 수혜자의 판단적 평가이다. 따라서 체감도 측정을 위한 조사 대상은 일반 국민, 지역 주민 등 포괄적인 대상자가 아니라 개별 사회보장제도 또는 사업에 의해서 급여·서비스를 제공받은 수혜자로 제한되어야 한다.

참고문헌 <<

- 강은나, 이소영, 오신휘, 기재량. (2015). 2014년도 저출산고령사회정책 성과평가. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 강인호. (2004). 자치단체의 규제개혁에 따른 민원행정서비스 체감효과 분석. 한국정책과학학회보, 8(2), pp.214-239.
- 김유경, 정현숙, 임성은, 김정숙. (2011). 중산층가족 복지체감도 증진방안 연구. 한국보건사회연구원.
- 김현애. (2012). 공무원의 '고용' 기본 가치에 대한 감성 체감도 분석. 한국콘텐츠학회지, 10(2), pp.57-63.
- 박명호, 조형지. (1999). 고객만족 개념의 재정립. Asia Marketing Journal, 1(4), pp.126-151.
- 배순영, 김성천, 이기현, 김현주. (2006). 소비자안전체감지수의 개발 및 산출에 관한 연구. 한국소비자보호원.
- 신운정, 정경희, 김수봉, 손창균, 이수형, 이지혜. (2009). 저출산·고령사회 정책 국민체감도 및 우선순위 조사, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 오만숙, 현승미. (2009). 한국 국민의 가계 금융부채 체감도 분석. 응용통계연구, 22(2), pp.297-307.
- 이금숙, 이대희. (2012). 복지 공무원의 '복지' 기본 가치에 관한 감성 체감도 연구. 한국지방자치연구, 14(3), pp.27-45.
- 이민호, 양홍석, 최유성, 김신, 이종한, 원소연, 이민창, 석조은. (2015). 지방자치단체 규제개혁 체감도 개선방안 연구. 한국행정연구원.
- 이삼식, 이지혜, 김세진. (2014). 2013년도 저출산고령사회정책 성과평가 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 이석환, 김차희, 조주연. (2011). 지방정부의 성과체감도가 거주 의사에 미치는 영향분석. GRI 연구논총, 13(3), pp.137-157.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구 종합 고찰. 소비자학연구, 11(2), pp.139-166.

- 전준구. (2006), 사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구, 한국사회복지행정학, 8(2), pp.105-139.
- 정기혜, 최정수, 이경윤, 김동영. (2015). 2014년도 식품안전체감도 조사. 국무조정실 국무총리비서실·한국보건사회연구원.
- 정철우, 강소영. (2013). 체감안전도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국경찰연구, 13(4), pp.261-288.
- 진현정, 임지연, 이계임. (2014). 소비자의 식품안전체감도 측정과 영향 요인 분석. 소비자문제연구, 45(2), pp.1-21.
- 최진욱. (2008). 참여정부 정부혁신 체감도에 관한 연구. 한국행정학보, 42(2), pp.97-117.
- 최진욱, 구교준, 김태은. (2007). 참여정부의 규제개혁에 대한 체감도 분석. 한국정책학회보, 16(1), pp.73-96.
- 한인섭. (2009). 성과평가 수단으로서 지방공기업 고객만족도 조사: 제도적 함의와 한계. 한국거버넌스학회보, 16(2), pp.347-369.
- Essen, A., & Wikström, S. (2008). The role of emotion in service evaluation: Senior citizen's assessments of long-term care services. *Managing Service Quality*, 18(2), pp.147-162.
- Hocberg, J. (1956). Perception: Toward the recovery of a definition. *Psychological Review*, 63(6), pp.400-405.
- Jian, Y. and Lu Wang, C. (2006), The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts, *Journal of Services Marketing*. 20(4), pp.211-218.
- Law, K. S., & Wong, C-S. (1999). Multidimensional constructs in Structural Equation Analysis: An illustration using the job perception and job satisfaction constructs. *Journal of Management*, 25(2), pp.143-160.
- Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on post exposure product evaluation: an alternative interpretation.

- Journal of Applied Psychology*, 62, pp.480-486.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 42, pp.460-469.
- Oliver, J. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), pp.107-123.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50.
- Roch, C. H., and Poister, T. H.I (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction, *Urban Affairs Review*, 41, pp.292-308.
- Swindell, D. & Kelly, J. M. (2000). Linking citizen satisfaction data to performance measures: A preliminary evaluation. *Public Performance & Management Review*, 24(1), pp.30-52.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23, pp.433-448.
- Van Ryzin, G.G. 2006. Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, pp.599-611.
- Van Ryzin, G. G. (2013). An experimental test of the Expectancy-Disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), pp.579-561.

간행물회원제 안내

▶ 회원에 대한 특전

- 본 연구원이 발행하는 판매용 보고서는 물론 「보건복지포럼」, 「보건사회연구」도 무료로 받아보실 수 있으며 일반 서점에서 구입할 수 없는 비매용 간행물은 실비로 제공합니다.
- 가입기간 중 회비가 인상되는 경우라도 추가 부담이 없습니다.

▶ 회원종류

- 전체간행물회원 : 120,000원
- 보건분야 간행물회원 : 75,000원
- 사회분야 간행물회원 : 75,000원
- 정기간행물회원 : 35,000원

▶ 가입방법

- 홈페이지(www.kihasa.re.kr) - 발간자료 - 간행물구독안내

▶ 문의처

- (30147) 세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지 사회정책동 1~5F
간행물 담당자 (Tel: 044-287-8157)

KIHASA 도서 판매처

- | | |
|---|---|
| ■ 한국경제서적(총판) 737-7498 | ■ 교보문고(광화문점) 1544-1900 |
| ■ 영풍문고(종로점) 399-5600 | ■ 서울문고(종로점) 2198-2307 |
| ■ Yes24 http://www.yes24.com | ■ 알라딘 http://www.aladdin.co.kr |

