

자산형성지원사업 성과지표 개발을 위한 인지도 및 만족도 조사

강성민



한국자활복지개발원

Korea Development Institute for Self-Sufficiency and Welfare

【연구책임자】

강성민 (주)리서치앤리서치

【연구보조원】

김문백 (주)리서치앤리서치

신희원 (주)리서치앤리서치

유기태 (주)리서치앤리서치

조동현 (주)리서치앤리서치

이슬비 (주)리서치앤리서치

본 보고서는 (주)리서치앤리서치가 한국자활복지개발원의 연구용역을 의뢰받아 수행한 연구결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 한국자활복지개발원의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

본 보고서의 글꼴은 한국출판인회의에서 개발한 KoPub서체입니다.

제 출 문

한국자활복지개발원장 귀하

본 보고서를 “자산형성지원사업 성과지표 개발을 위한 인지도 및 만족도 조사”의 최종보고서로 제출합니다.

2023년 12월

연구책임자 : 강성민 ((주)리서치앤리서치)

연구보조원 : 김문백 ((주)리서치앤리서치)
신희원 ((주)리서치앤리서치)
유기태 ((주)리서치앤리서치)
조동현 ((주)리서치앤리서치)
이슬비 ((주)리서치앤리서치)

CONTENTS

목차

I. 연구 개요	1
1. 연구 배경 및 수행목적	3
1) 한국자활복지개발원이 관리하는 자산형성지원사업의 종류 및 평가	3
2) 연구의 목적	8
2. 연구 설계	9
1) 연구 설계 개요	9
2) 조사 설계	9
II. 환경 분석	11
1. 외부 환경 분석	13
1) 정부정책	13
2) 경제 환경	18
3) 사회문화 환경	21
4) 기술 환경	23
2. 내부 환경 분석	26
1) 경영평가 결과	26
2) 사업성과지표	31
3. 환경 분석 종합	35
1) 환경 분석 조합	35
2) 타 기관 사례 분석	37

Ⅲ. 신규 성과지표 개발	39
1. 성과지표 논리모델	41
2. 성과지표 Pool 도출	42
3. 성과지표 구체화	44
1) 일반지표 지표 정의서	44
2) 특수지표 지표 정의서	46
3) 기타지표 지표 정의서	53
4. 성과지표 관리 방안	63
 부록 : 통계자료, 설문지	 68

CONTENTS

표목차

〈표 I -1〉 한국자활복지개발원에서 관리 및 운영하는 자산형성지원사업 세부 사업내용	4
〈표 I -2〉 2022년도 공공기관고객만족도 조사(PCSI)_한국자활복지개발원 조사 설계	6
〈표 I -3〉 2022년도 공공기관고객만족도 조사(PCSI)_자산형성통합지원 사업 결과	7
〈표 I -4〉 성과지표 개발 조사 설계	9
〈표 I -5〉 인지도 및 만족도 조사 설계	10
〈표 II -1〉 리더십 지적사항 및 조치계획	26
〈표 II -2〉 국민소통 지적사항 및 조치계획	27
〈표 II -3〉 자산형성지원사업 경영평가 지적사항 및 조치계획	28
〈표 II -4〉 2022년, 2023년 경영평가편람	30
〈표 II -5〉 2022년, 2023년 성과지표	31
〈표 II -6〉 2022년, 2023년 성과지표	33
〈표 II -7〉 2022년, 2023년 성과지표	34
〈표 II -8〉 타 기관 사례 분석	37
〈표 III -1〉 성과지표 Pool	43
〈표 III -2〉 사업인지도 지표정의서	44
〈표 III -3〉 13회차 유지율 지표정의서	45
〈표 III -4〉 교육/체험 운영 건수 지표정의서	46
〈표 III -5〉 교육/체험 참여자 수 지표정의서	47
〈표 III -6〉 언론보도 활동 지수 지표정의서	48
〈표 III -7〉 SNS 회원 수 지표정의서	49
〈표 III -8〉 홈페이지 방문자 수 지표정의서	50
〈표 III -9〉 유관기관 간담회 지표정의서	51

〈표 Ⅲ-10〉 유관기관 대상 사업만족도 지표정의서	52
〈표 Ⅲ-11〉 VOC 처리 만족도 지표정의서	53
〈표 Ⅲ-12〉 VOC 처리율 지표정의서	54
〈표 Ⅲ-13〉 VOC 처리 기일 지표정의서	55
〈표 Ⅲ-14〉 콜센터 평균 대기 시간 지표정의서	56
〈표 Ⅲ-15〉 응대율 지표정의서	57
〈표 Ⅲ-16〉 첫 번째 콜 해결율 지표정의서	58
〈표 Ⅲ-17〉 재인입호율 지표정의서	59
〈표 Ⅲ-18〉 QA평가 지표정의서	60
〈표 Ⅲ-19〉 콜센터 만족도 지표정의서	61
〈표 Ⅲ-20〉 상담원 이직율 지표정의서	62

CONTENTS

그림목차

〈그림 I-1〉 자산형성지원사업 사업개편	4
〈그림 II-1〉 정부 국정비전	14
〈그림 II-2〉 세부 국정목표(청년에게 주거·일자리 교육 등 맞춤형 지원)	5
〈그림 II-3〉 세부 국정목표(청년에게 공정한 도약의 기회 보장)	16
〈그림 II-4〉 연도별 국내 총생산 및 GDP성장률	18
〈그림 II-5〉 연도별 국내 총생산 및 GDP성장률	19
〈그림 II-6〉 국내 경제 관련 Trend	20
〈그림 II-7〉 팬데믹 이후 급증한 국가별 저축률	20
〈그림 II-8〉 연도별 인구수 및 생산연령인구	21
〈그림 II-9〉 소비 Trend	22
〈그림 II-10〉 세대별 소비 Trend	23
〈그림 II-11〉 개인 ‘맞춤형’ 경험 제공	23
〈그림 II-12〉 AI, 머신러닝을 통한 최적화된 상품 및 서비스 제안	24
〈그림 II-13〉 인공지능 활용가치 및 공공적용 필요성	25
〈그림 II-14〉 인공지능 활용가치 및 공공적용 필요성	25
〈그림 II-15〉 자산형성지원사업 Key Issues	35
〈그림 II-16〉 자산형성지원사업 Key implication	36
〈그림 III-1〉 성과지표 논리모델	41
〈그림 III-2〉 기관 임부/전략에 부합하는 성과지표 제시	42
〈그림 III-3〉 성과지표 관리 수준	63
〈그림 III-4〉 성과지표 활용 예시	64



연구 개요

1. 연구 배경 및 수행 목적
2. 연구 설계

1. 연구 배경 및 수행 목적

1) 한국자활복지개발원이 관리하는 자산형성지원사업의 종류 및 평가

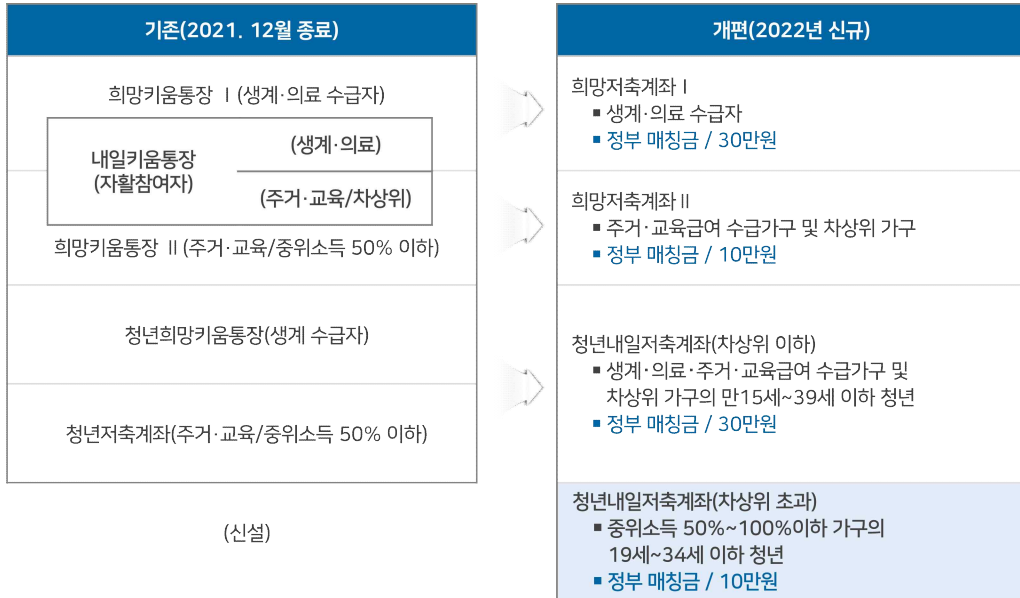
한국자활복지개발원에서는 자산형성지원 대상자가 자활에 필요한 자산을 형성할 수 있도록 재정적으로 지원하고 필요한 교육을 실시하는 자산형성지원사업을 실시하고 있음.

- 자산형성지원사업은 프로그램 참여자가 저축을 할 경우 규정에 따라 저축액의 일정 비율을 정부가 매칭하여 추가 저축을 지원하고, 자신의 저축액과 정부의 매칭액을 일정 기간동안 저축하여 마련된 자산(목돈)을 주거, 교육, 창업 등 특정 목적에 사용하도록 제한하는 제도임(Sherraden, 1991; 최상미·조자영, 2021에서 재인용).

정부는 ‘제2차 기초생활보장 종합계획’에서 지난 10년간의 누적적 발전에 따른 설계 구조의 복잡성을 해결하여 자립지원 경로로서의 효과성을 제고하기 위해 자산형성 지원사업의 개편을 실시함(보건복지부, 2020).

- 기존 자산형성지원사업은 5개 통장 사업 간 서로 다른 대상·매칭재원·매칭비율·지원조건 등 존재함.
- 2023년을 기준으로 현재 한국자활복지개발원에서는 자산형성사업을 목표-대상을 일치시킨 ‘희망저축계좌 I’, ‘희망저축계좌 II’, ‘청년내일저축계좌’으로 통합함. 자산형성지원사업 사업개편 세부내용은 아래의 그림과 같음.

〈그림 I-1〉 자산형성지원사업 사업개편



〈표 I-1〉 한국자활복지개발원에서 관리 및 운영하는 자산형성지원사업 세부 사업내용

연도	희망저축계좌 I	희망저축계좌 II	청년내일저축계좌	
가입대상	일하는 생계·의료 수급가구	일하는 주거·교육 수급 가구 및 차상위 계층 가구	일하는 생계·의료·주거·교육급여 수급 가구 및 차상위 가구의 청년 (만 15~39세)	일하는 기준중위 50% 초과 100% 이하의 가구의 청년 (만19~34세)
본인저축	월 10만원 이상 자율 저축 *최대 50만원까지 가능			
정부지원	30만원	10만원	30만원	10만원
기타지원	대상자별 추가지원금 지원			
3년평균 적립액 (10만원 저축 시)	1,440만원+이자 *본인저축 360만원 포함	720만원+이자 *본인저축 360만원 포함	1,440만원+이자 *본인저축 360만원 포함	720만원+이자 *본인저축 360만원 포함
지원조건	3년 이내 생계·의료 탈수급	자립역량교육 이수 및 자금사용계획서 제출	자립역량교육 이수 및 자금사용계획서 제출	

자산형성지원사업은 2010년부터 2021년까지 희망키움통장 및 내일키움통장 형식으로 운영되어 오면서 빈곤예방, 탈빈곤 해결을 위한 자립 지원 제도로 정착되어 왔음.

- 탈수급 지원을 목적으로 하는 ‘희망키움통장 I’ 사업은 2010년~2016년 가임가구의 만기 해지 현황 기준, 가입자의 1)63.6%가 탈수급에 성공하여 2)자활사업 평균 탈수급률(18년 기준, 27.2%)과 비교할 때 월등히 높은 수준으로 자산형성지원사업은 양적으로 많은 성과를 이룬 것으로 평가되고 있음.
- 하지만, 제도가 운용되는 동안 자산형성지원사업 참여자 중 상당수가 취업에 성공했기 때문에 대내외적으로 높은 평가를 받아 왔으나, 지금까지의 발생한 희망키움통장 참여자의 경제적 자립이 과연 프로그램 참여로 인해서 발생한 효과인지에 대한 지속적인 의문이 제기되고 있음.

2023년 고도화된 자산형성지원사업 참여자의 자립역량 강화 및 빈곤 재진입 방지를 위해 필요한 근로유인 제공, 주거, 교육, 의료 등 다양한 사회복지서비스 지원 및 연계와 사례관리 및 교육프로그램 제공이 필요함.

- 희망리본사업과 희망키움통장 I 사업 모든 참여자의 로지스틱 회귀분석 결과, 전문적인 사례관리 서비스와 사회서비스를 받고 있는 참여자는 그렇지 않은 참여자보다 탈수급 할 가능성이 높은 것으로 나타나 사업 참여자에 대한 지속적인 사례관리와 함께 각 참여자에게 필요한 사회서비스가 적절히 연계되는 경우 이들의 경제적 자립 및 탈수급은 좀 더 빠르게 이루어질 가능성이 높은 것으로 보고 있음. (서광국, 2018. 소득층 자산형성지원 사업 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 희망키움통장 I 사업을 중심으로. 한국사회정책 제25권 제1호, 280p-281p.)

자산형성지원사업에 대한 외부 평가의 대표적인 지표는 기획재정부에서 주관하는 공공기관고객만족도(PCSI 2.0)가 있음. 현재 한국자활복지개발원의 세부 사업중 자산형성지원사업은 전체 평가에 가장 큰 비중을 두고 있음.

- 가중치는 투입인력, 예산, 이용자 수(모집단, 고객)로 추계하며, 가중치가 클수록 기관의 전체 고객만족도(PCSI 지수)에 큰 영향을 미침.

1) 자료 : 2020 보건복지백서. 131p.

2) 자료 : 2019 보건복지백서. 54p.

- 2022년도 PCSI 설계 기준으로, 자산형성 통합지원은 한국자활복지개발원의 전체 PCSI사업 가중치 중 과반수인 50.1%를 차지하여, 본 기관에서 가장 고객만족 관리가 중요한 사업임. (21년의 가중치는 46.5%로, 22년도는 3.6% 상승)

〈표 I -2〉 2022년도 공공기관고객만족도 조사(PCSI)_한국자활복지개발원 조사 설계

기관명	업무명	조사방법	고객성격	22년 결과	
				사례수	가중치*
기관명	전체	전화	개인/법인	564	100.00%
	일자리 연계개발	전화	법인	29	1.20%
	청년자립지원	전화	법인	49	1.20%
	창업지원	전화	법인	45	2.90%
	자산형성 통합지원	전화	법인	92	50.10%
	종사자 정규 교육	전화	개인	114	15.10%
	참여자 정규 교육	전화	개인	117	25.30%
	사례관리 지원	전화	법인	52	1.30%
	자활 생산품 경쟁력강화	전화	법인	14	0.90%
	사업장 환경개선지원	전화	법인	52	2.00%

* 참고자료: 2022년도 공공기관만족도 조사설계서_한국자활복지개발원

자산형성 통합지원은 기관에서 고객관리가 중요한 사업임에도 불구하고, 22년도 PCSI는 미달성(U; Fail)하며, 절대만족지수 또한 71.2점으로 낮은 수준으로, 사업 성과 향상을 위한 전면적인 CS 향상 노력 및 성과 관리를 위한 지표 개발 등이 필요함.

〈표 I -3〉 2022년도 공공기관고객만족도 조사(PCSI)_자산형성통합지원 사업 결과

업무명	고객정의	PCSI 지수	달성여부
자산형성 통합지원	2021년 8월부터 2022년 7월까지 자산형성통합지원 서비스를 받은 법인 담당자	71.2점	U*

* 참고자료: 2022년도 공공기관만족도 조사설계서, 과업지시서_한국자활복지개발원

* 21년도 PCSI부터 U/S방식으로 달성도를 평가(목표치보다 상회)하며, S가 달성, U는 달성(미달성)하지 않음

조사설계와 실제조사 대상자의 차이: PCSI의 조사 설계를 살펴보면, 가중치 산정 시에는 “이용자수(=자산형성지원사업 가입자수)”를 반영하지만, 실제 조사는 “법인 담당자”를 대상으로 조사하고 있음.

- 이용자수가 많은 본 사업의 특성으로, 기관의 전체 사업가중치에서 본 사업 비중이 제일 높은 가중치를 차지하고 있음에도, 실제 이용자 대상의 조사가 이루어지지 않고 있어, 고객정의의 재검토 및 이용자 대상의 조사로 변경 검토가 필요함.
- 따라서 성과지표 설정 시 고객정의 및 조사재설계가 필요함. 법인담당자 외에 이용자 조사 가능성 검토가 필요하며, 법인담당자 외에 적합 조사대상자 선정의 대안 불가 시 PCSI의 가중치 설계 시 대안 자료 마련이 필요함.
- 본 사업의 22년도 PCSI 지수는 71.2점으로 21년도 PCSI(74.4점) 보다 - 3.2점 하락하였으며, 21년도 PCSI부터 적용된 달성도(U/S)에서도 U(미달성) 평가를 받아, 해당 사업에 대한 체감만족도는 매우 낮으며, 개선 필요성이 높음.

자산형성지원사업은 그 사업의 중요성과 관리의 필요성을 고려하여, 내외부 평가 및 그에 대한 피드백을 구축하는 체계가 구축되어야 함.

2) 연구의 목적

본 연구는 한국자활복지개발원의 자산형성지원사업의 전반적인 운영 방식을 확인하고, 각 과정별 적절한 정량 / 정성 평가 방안을 제안하여, 향후 사업의 안정적인 운영을 위한 체계를 구축하고자 함.

- 본 사업의 세부 전달 체계별로 사업 성과 측정 가능성을 확인하고, 달성가능한 지표를 제안하고자 함.
- 사업인지도 등 정책효과성 파악을 위한 성과지표 추가 개발 필요함. 자산형성지원사업(IDA)은 한국자활복지개발원에서도 중요한 사업이며, 특히 국가 전반적으로 자산형성을 위한 다양한 사업을 확대하는 만큼 성과관리에 대한 정확한 지표 개발 및 관련 연구가 수행되어야 함.
- 자산형성지원사업에 대한 대국민(복지정책 수혜자) 및 사업 참여자 대상의 본 사업의 성과를 측정하기 위한 인지도·만족도 등 목표 관리제를 위한 자료 측정 및 적용 필요하며, 다년도 사업성과를 점검 및 측정하기 위한 성과지표 개발이 필요함.

본 조사연구를 통해, 향후 한국자활복지개발원이 관리할수 있는 내/외부의 달성가능한 지표를 제안하는데 목적이 있음.

- 과업은 크게 두 가지로 구분되어 있음, 먼저 성과지표는 사업 운영과정 점검한 내용을 바탕으로 향후 활용 가능한 성과지표서를 제안하도록 함. 다음으로 대국민 인지도와 가입자 대상 만족도 조사는 향후 계속 평가할 수 있는 문항을 개발하고, 실제 경영평가 반영시 활용할수 있도록 실제 조사 수행 후 초기 목표치를 제안함.
- 특히 본 과업의 주요 목적이 향후 한국자활복지개발원의 자산형성지원사업의 운영 성과를 위한 지표를 선정하기 위한 기초 자료를 제공한다는 점에서, 인지도와 만족도 조사는 다양한 상황을 고려하여 향후 기관이 선택할 수 있는 안을 제시하도록 함.

2. 연구 설계

1) 연구 설계 개요

자산형성지원사업 성과지표 및 인지도 및 만족도 조사의 특징은 다음과 같음. 첫째, 자산형성지원사업 관련 성과지표 현황 분석 및 문제점 검토를 실시하였음. 기존 자산형성지원사업의 목표, 범위, 추진과정 등 사업 전반에 대한 분석 및 성과관리 체계 및 지표 설정 등의 현황 분석을 통해 향후 지속사용 가능한 성과지표를 도출함.

둘째, 자산형성지원사업 성과지표 개발을 위해 인지도 및 만족도 조사를 실시함. 사업의 특성, 지표의 방향성 등에 적합한 조사 표본설계와 조사의 목표와 대상의 특성에 적합한 설문유형, 조사지표 등을 고려한 설문지를 개발하여 실시함. 또한, 다양한 분석기법을 활용하여 다각도 분석 및 2022년 PCSI 결과와 연계한 종합결과분석을 통해 향후 사업의 효과적 추진을 위한 개선방안을 도출하고자 함.

셋째, 본 조사는 자산형성지원사업 성과지표 개발 및 보완작업을 하는데 중요한 목적이 있음. 인지도 및 만족도 조사 결과를 통해 도출된 정량적 성과를 종합적으로 분석하여, 차년도 사업의 방향 및 목표를 설정함. 더 나아가 세부 사업별로 카테고리화하여 분야별 성과를 점검하고 측정할 수 있는 성과지표를 개발하며 기존 지표를 보완하고자 함.

2) 조사 설계

조사는 데스크리서치 및 지표제안과 성과지표를 위한 인지도 및 만족도 조사를 실시함.

〈표 I-4〉 성과지표 개발 조사 설계

구 분	내 용
환경분석 (데스크 리서치)	- 자산형성지원 사업에 대한 외부 환경 분석, 타 기관 성과 지표 사례 분석 - 자산형성지원사업의 목표, 범위, 추진 과정 등 사업 전반에 대한 내부 환경 분석 및 성과관리 체계 및 지표 설정 등의 현황 분석
성과지표 개발	- 자산형성지원사업 성과평가를 위한 지표 제안(조사 결과 활용) - 세부측정정의서 작성(지표 정의, 배경 적용 현실성, 측정산식, 목표치 설정 방법 등) - PCSI 조사 설계 변경 제안을 위한 시뮬레이션 (조사대상 재정의, 고객 특성 파악의 인지도/ 만족도 문항 제시) 및 목표치 설정 등

〈표 I-5〉 인지도 및 만족도 조사 설계

구 분	대국민 인지도 조사	자산형성지원사업 참여자 만족도 조사
조 사 대 상	- 최근 3년간 중앙정부 및 지자체의 복지 서비스를 경험한 전국 만 15세 이상인 자 - 각 대상자 특성별 인지도 특성 차이를 보기 위해 5가지 유형을 고려하여 조사함. - 전체 국민, 복지서비스 경험자, 저소득 복지서비스 경험자, 기초생활 수급자, 청년 (만19~39세)	자산형성지원사업 참여자 (희망 I, II, ·청년내일저축계좌)
표 본 크 기	2,000명 (95% 신뢰수준에서 $\pm 2.19\%$p.)	500명
조 사 방 법	CAWI(Computer Assisted Web Interviewing) (구조화된 설문지를 이용한 온라인 자기기입식 조사)	CAWI(Computer Assisted Web Interviewing) (구조화된 설문지를 이용한 온라인 자기기입식 조사)
조 사 내 용	- 복지서비스 수혜여부 - 자산형성지원사업 인지도 - 자산형성지원사업 인지경로 - 자산형성지원사업 홍보 방안 등 - 기타 성과평가 지표 개발 위한 예비 문항	- PCSI 2.0 준용한 만족도 조사 - 고객이용 경험 과정 고려한 서비스 이용 과정별 항목 평가 ※ 척도별 목표치 달성치를 산정하기 위해 2개의 척도(7점, 11점)로 평가 실시
조 사 기 간	2023.11.20.~11.30	2023.11.27.~12.08



환경 분석

1. 외부 환경 분석
2. 내부 환경 분석
3. 환경 분석 종합

II

환경 분석 <<

1. 외부 환경 분석

1) 정부정책

(1) 국정 비전 및 목표

윤석열 정부는 아래 <그림 II-1>의 ‘국정목표4. 자율과 창의로 만드는 담대한 미래’의 세부 과제인 ‘⑰ 청년의 꿈을 응원하는 희망의 다리를 놓겠습니다.’를 통해 청년층에 대한 지원을 강화하기 위한 방향성을 정립함.

〈그림 II-1〉 정부 국정비전



(2) 국정목표 구체화

청년 주거·일자리·교육 등에 대한 맞춤형 지원과 공정한 기회 보장 제공을 통해 국정목표를 실현하고자 함.

〈그림 II-2〉 세부 국정목표(청년에게 주거·일자리 교육 등 맞춤형 지원)

90 청년에게 주거·일자리·교육 등 맞춤형 지원 (국조실·국토부·고용부·중기부·교육부)

□ **과제목표**

- 청년세대의 내 집 마련 기회 확대 등 주거사다리 복원
- 청년특화 취·창업지원 확대를 통한 일자리 기회 창출
- 신기술 분야 인재 양성 및 청년의 교육 기회 확대

□ **주요내용**

- (내 집 마련) 청년·신혼·생애최초 계층에 원가주택 등 50만호 공급, 청약 및 특별공급 제도개선으로 청년세대의 내 집 마련 기회 확대
 - 청년 등 생애최초 주택구입 가구 LTV 상한 완화(60~70% → 80%)를 추진하고, DSR 산정시 청년층 미래소득 반영 활성화 병행
- (취업지원 혁신) 청년 고용서비스 혁신을 통해 재학 단계의 청년들에 조기개입하여 취업·경력설계 및 상담을 통한 맞춤형 서비스 제공
 - 다양한 일경험 프로그램, 지방청년 위한 기업주도 프로그램 등 민·관 협업을 통한 양질의 일경험 기회 제공
- (청년창업 기반 강화) 청소년 시기부터 창업인재를 양성하고, 청년의 과감한 창업도전과 성장을 촉진하는 패키지형 지원체계 구축
- (미래역량 강화 지원) 신기술 분야 특화 교육과정을 운영하는 '부처 협업형 인재양성사업' 확대 및 우수인재 조기 양성 위한 연구활동 지원 추진
 - 군복무 중 학점취득 지원대학 확대
- (교육 부담 완화) 국가장학금 내실화, 학자금 대출 저금리 유지 및 취업 후 상환 학자금 대출 지원 확대를 통해 학비 등 경제적 부담 완화
 - 취업준비생의 안정적 사회진출을 위한 ^(국가형) 청년 취업 후 상환 대출제도' 도입

□ **기대효과**

- 2030의 내 집 마련을 통해 주거 안정과 건전한 자산형성 기대
- 노동시장 진입 활성화 및 창업 도전·성장 촉진으로 청년 취·창업 기회 확대
- 부처 협업을 통해 신산업·신기술분야 전문인재 양성 및 대학생 등록금 부담 경감하여 청년의 안정적 사회진출 지원

〈그림 II-3〉 세부 국정목표(청년에게 공정한 도약의 기회 보장)

91 청년에게 공정한 도약의 기회 보장 (국조실·고용부·권익위·금융위·복지부)

□ **과제목표**

- 청년세대의 공정한 기회 보장을 위한 제도적 지원 강화
- 사회 출발시 자립 기반 구축이 어려운 청년층의 자산형성 지원

□ **주요내용**

- (공정기반 구축) 채용 과정의 불공정성 해소 등 공정문화 확산
 - 국가자격시험제도의 불공정한 특례제도 개선 추진
 - '채용비리 통합신고센터'를 통한 상시 단속·점검, 신고 접수·처리 및 직권조사, 교육·컨설팅 등 추진으로 공공부문 채용비리 근절 추진
 - 청년 아르바이트생 노동권 침해 시 원스톱 권리구제 서비스 지원 확대
 - 불공정 사례 모니터링 및 공정문화 확산을 위한 캠페인·홍보 강화
- (자산형성 지원) 청년이 적립한 금액에 정부가 기여금을 매칭 지원하여 만기시 목돈이 마련될 수 있는 신규 장기 자산형성 지원상품 출시
 - 상품에서 발생하는 이자·배당소득 등에 대한 세제혜택도 제공
- (취약청년 출발 지원) 취약청년 발굴·지원체계 재편 및 취약청년을 지원할 수 있는 '(가칭)청년도약준비금' 신설 검토
 - 구직단념청년의 구직의욕 고취 및 취약청년(자립준비청년, 가족돌봄청(소)년, 고립·은둔청년 등) 실태 파악, 맞춤형 지원체계 구축·확대

□ **기대효과**

- 불합리한 제도개선과 채용비리 근절로 청년세대의 공정한 기회 보장
- 청년 자산형성 지원으로 자립할 수 있는 기반 마련 및 청년층 복지 사각지대 발굴·지원으로 미래 도약 기회 보장

(3) 공공기관 경영평가 개선 방향

정부는 향후 공공기관 경영평가에 최근 공공기관 경영여건 변화, 정책환경 변화 등을 종합 감안하여 경영평가제도 전면 개편을 추진해 나갈 계획임.

- 공공기관 본래의 설립목적인 공공성과 기관 운영과정에서 효율성·수익성이 보다 균형있게 평가될 수 있도록 경영관리 평가지표 구성을 재설계.
 - 현재 평가비중이 다소 과도(25점)하다는 지적을 받고 있는 사회적 가치 중심의 지표들을 분석하여 일정수준 달성된 지표 등을 중심으로 사회적가치 지표 비중 하향 조정을 추진.
 - 재무성과 지표(5점)도 경영성과가 제대로 반영될수 있도록 배점 비중 상향 조정을 추진.
 - 조직·인사 운영의 효율성 제고를 위한 지표도 공공기관의 방만경영이 확산 되지 않고 투명하게 운영될 수 있도록 실효성을 강화.
- 기관의 주요사업 지표는 그동안의 환경변화, 사업추진 상황 등을 감안하여 기관별 주요사업 지표구성의 적정성 및 목표의 도전성을 원점에서 재검토하여 개선 추진.
 - 현행 공기업·준정부기관 내에서 기관유형을 세분화(SOC, 에너지, 산업진흥·서비스 등)하여 세부유형내 동일 또는 유사 사업지표 설정방안도 검토.
- 기관의 평가부담을 완화하기 위해 유사·중복 지표 축소 등 경영평가 지표 정비 및 제도개선을 추진해 나갈 계획.
 - 경영평가내용에 정부정책권고사항 일몰제 도입 운영 등 검토.
- 공공기관의 혁신노력의 성과를 핵심지표*로 설정하고, 그 개선도를 성과급과 연계.
 - 예) 기능·인력조정 등 생산성 제고, 민간혁신지원 노력과 성과 등.
 - 현행 경영평가에 따른 등급 산정 및 성과급 지급 방식도 재검토.

제도개선 TF 논의 결과는 '22년도 경영평가편람과 '23년도 경영평가편람에 단계적으로 반영해 나갈 계획임. 아울러, 경영평가제도 전면개편과 별도로 현 정부 국정과제로 채택된 공공기관 혁신 추진 전략을 부처 협의를 거쳐 조만간 확정 추진해나갈 계획임.

2) 경제 환경

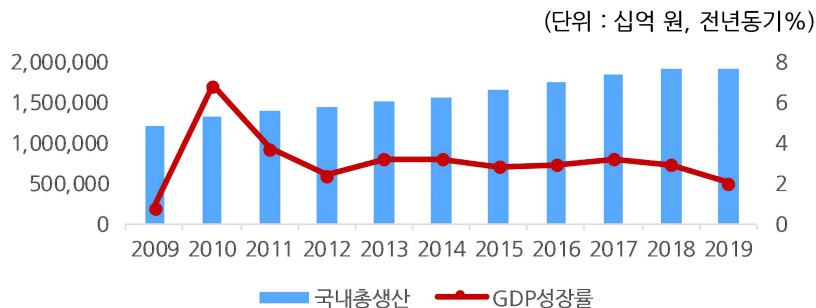
(1) 국내·외 경기 전망

코로나19 감염병 확산 이후 ‘실물경제 부진 → 금융시장 변동성 확대 → 경기침체’로 이어지는 악순환이 발생하고 있음.

〈그림 II-4〉 연도별 국내 총생산 및 GDP성장률

코로나로 인한 경제 위기

연도별 국내총생산 및 GDP성장률

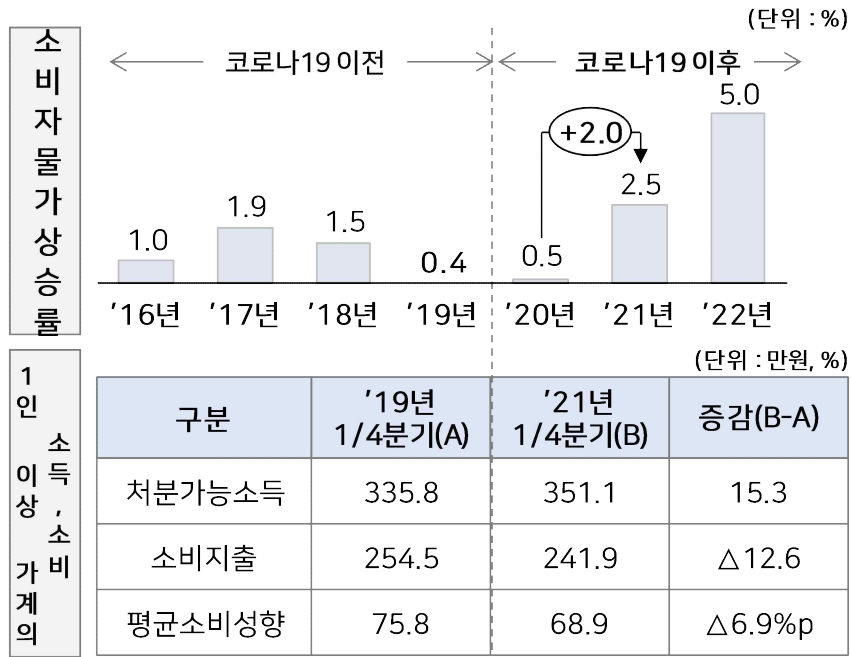


- 2020년 국내총생산은 대내외 코로나19 확산에 따른 영향이 본격화되면서 크게 위축됨
- 국내 경제구조는 **저성장 고착화** 및 **역성장 위기에 직면**함에 따라 잠재성장률을 끌어올리기 위한 새로운 성장동력 발굴이 시급한 상황임

* 출처: 경제동향과 전망, 한국경제연구원, 2020.06

또한 물가상승, 소비성향 하락 등 전반적인 경제활동 위축으로 인한 소비활동 감소로 이어지고 있음.

〈그림 II-5〉 연도별 국내 총생산 및 GDP성장률

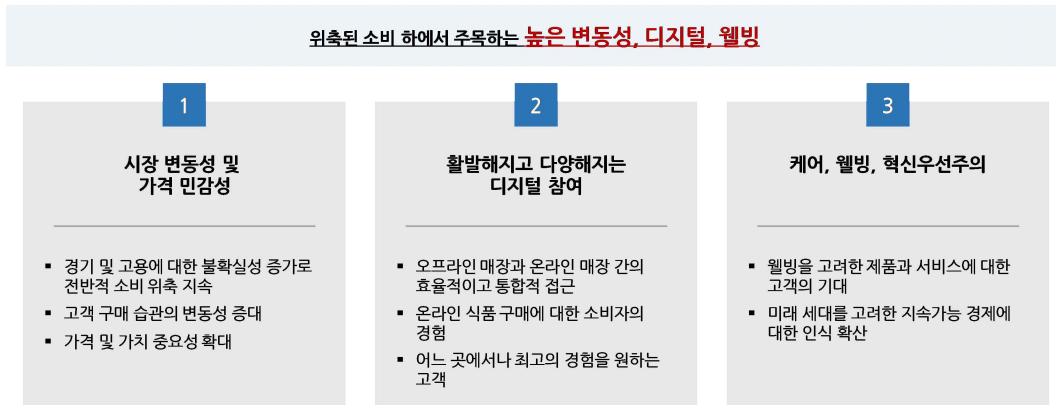


* 출처: 「코로나19로 가속화된 소비자 행동 변화」, 2020. 08.

(2) 국내 경제 관련 Trend

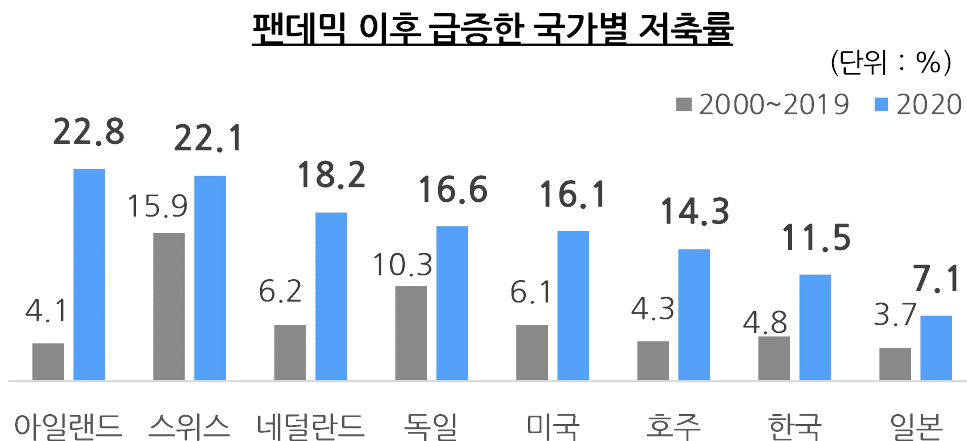
경기 및 고용에 대한 불확실성 증가로 인하여 전반적인 소비가 위축된 가운데, 구매 습관 및 경제활동의 변동성이 증대되고 가성비, 경험 위주의 소비, 지속가능 경제에 대한 중요성이 확대됨.

〈그림 II-6〉 국내 경제 관련 Trend



전 세계 가계에서 코로나 팬데믹(전염병의 세계적 대유행) 발생 이후 글로벌 저축액이 5조4000억달러(약 6043조원)에 달하는 것으로 추산됨(2021년 3월 기준)

〈그림 II-7〉 팬데믹 이후 급증한 국가별 저축률

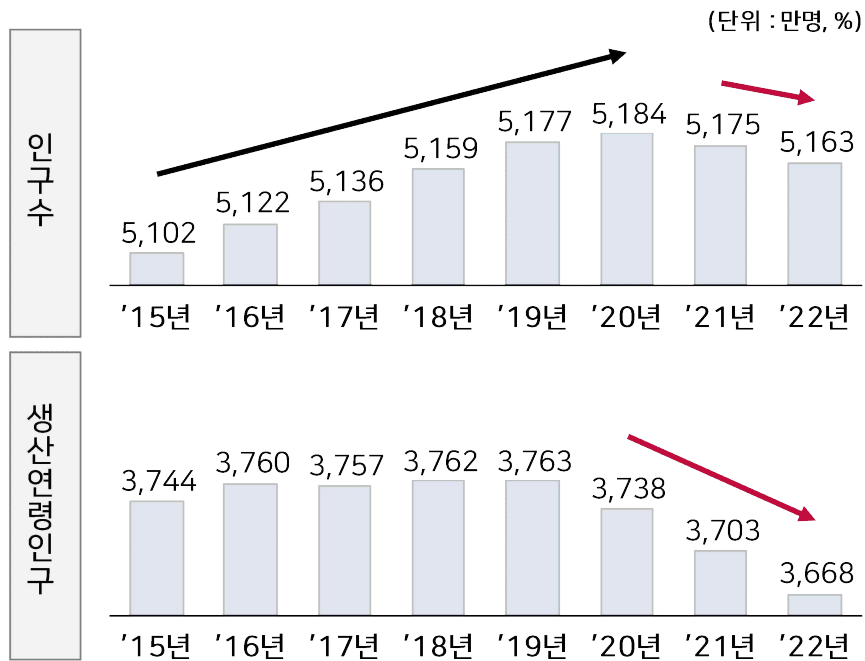


3) 사회문화 환경

(1) 인구통계

우리나라의 인구와 생산연령인구는 '15년부터 뚜렷한 감소 추세를 보이고 있음.

〈그림 II-8〉 연도별 인구수 및 생산연령인구

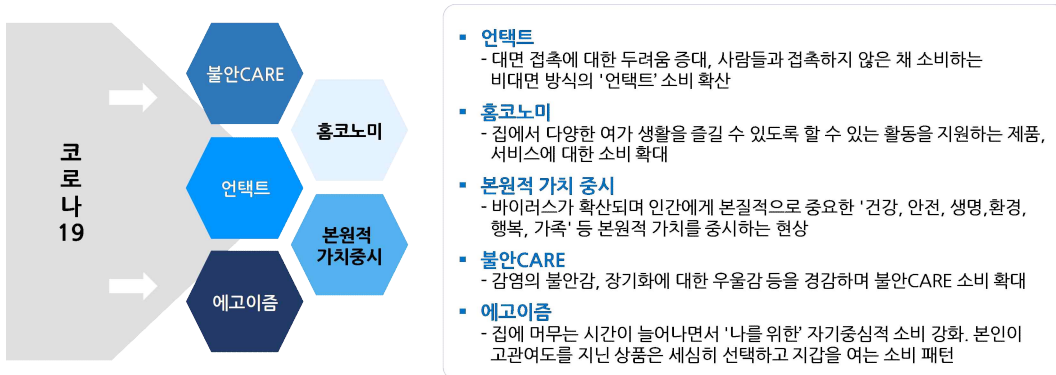


* 출처: 국가통계포털 「국가통계포털」, 코로나19 이후 소비성향 하락에 대한 논의(보험연구원)

(2) 소비 Trend

코로나19로 소비자의 근본적인 행동 변화가 일어나 타인과 접촉하지 않은 채 소비하는 비대면방식의 ‘언택트(Untact)’ 소비가 확산됨.

〈그림 II-9〉 소비 Trend



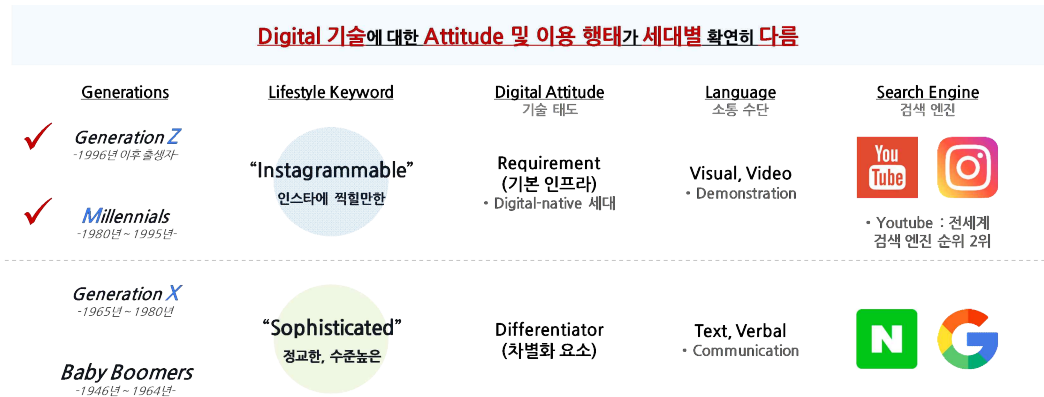
* 출처: 삼정KPMG 연구원

최근 들어 필요할 때에만 합리적으로 상품 및 서비스를 이용하고자 하는 소비 경향과 함께 이용 과정에 직접 관여하는 능동적인 소비자의 영향력이 커져, 이와 같은 새로운 소비자와의 관계관리가 요구됨.

- 능동적 소비자로 주어진 환경에 만족하지 않고 상품/서비스 생산에 직접 관여
 - 기업을 수동적으로 추종하기도 하는 반면 애정 어린 간섭과 참견을 마다하지 않는 능동적 소비자 증가
 - 자신이 작은 목소리나 활동이 소비시장에서 크고 작은 변화를 발생시킨다고 믿는 바이미 신드롬(by-me syndrome) 활성화
- 능동적 소비자로 '소유' 보다는 '경험' 추구
 - 비용을 더 지불하더라도 소중한 나의 경험을 위해 투자
 - 정기적인 관리도 좋지만 필요할 때에만 합리적으로 이용 선호

MZ세대는 그 이전 세대(X세대, 베이비부머) 대비 Digital-Native(디지털 원주민)적인 특징이 강하게 나타남.

〈그림 II-10〉 세대별 소비 Trend



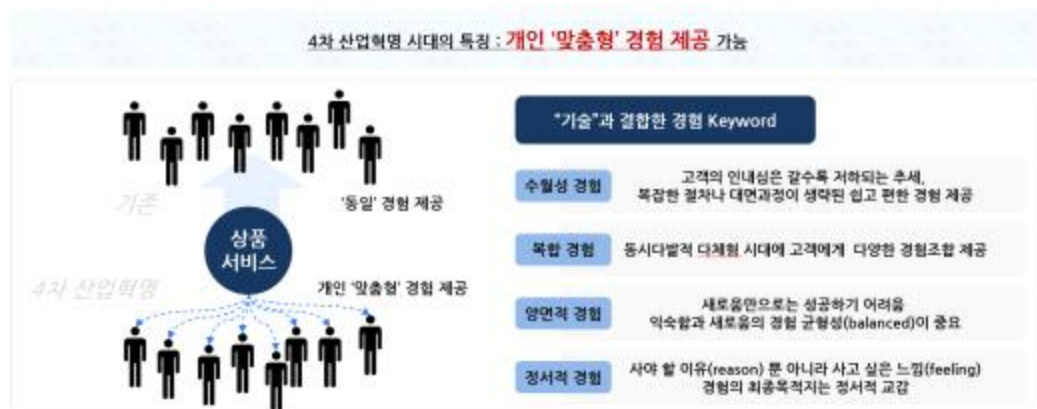
* 출처: nielsen2015. 11. "Global Generational Lifestyles" 등 관련 Report, Article

4) 기술 환경

(1) 4차 산업혁명의 시대

4차 산업혁명 시대의 기술 발전으로 인해 다양한 정보를 개인화된 맞춤 서비스로 구현 가능하게 됨으로써 고객의 개별적 니즈에 맞는 맞춤형 경험 제공이 가능함.

〈그림 II-11〉 개인 '맞춤형' 경험 제공



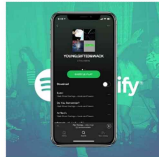
* 출처: 생활권계획의 안착을 위한 지원체계, 2017.1, 서울특별시, 대한국토도시계획학회

사물인터넷(IoT), 클라우드 컴퓨팅, 인공지능(AI), 빅데이터 솔루션 등 온라인 시장에서의 디지털 기술 접목을 통해 고객의 라이프스타일이 변화되고 있으며, 서비스에 대한 기대치가 향상됨.

〈그림 II-12〉 AI, 머신러닝을 통한 최적화된 상품 및 서비스 제안

AI, 머신러닝을 통한 최적화된 상품 및 서비스 제안

- 정보 과잉의 시대 → 고객들은 **정보가 많을수록** 상품 및 서비스를 **결정하기 어려워짐** → 사용자에게 맞는 콘텐츠 추천 서비스 증가
- 넷플릭스, 스포티파이(Spotify: 음악 스트리밍 서비스)
: AI를 활용해 고객의 과거 시청/청취 데이터를 기반으로, 최적화된 콘텐츠를 제안하여 만족도 높은 고객 경험 제공



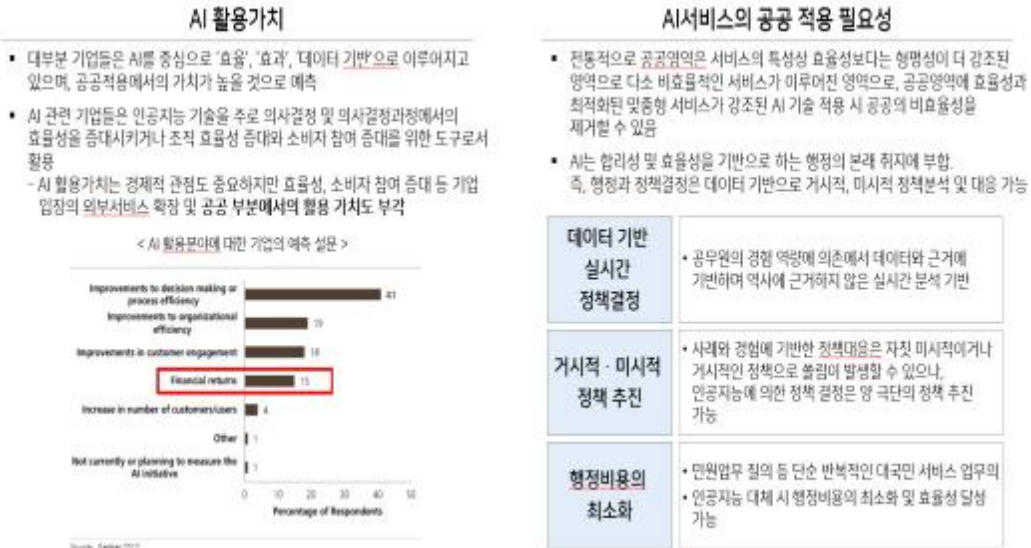
- Nike: 끊임 없는 기술 혁신으로 사용자 경험 개선
- 2006.
- 최초의 디지털 웨어러블 제품 출시
신발 속 나이키 플러스 센서가 **사용자의 발걸음을 측정**해 아이팟으로 전달하는 피트니스 기능 내장
- 2012.
- 다양한 제품군에 디지털 기술 접목 시도
가상 트레이너의 코칭을 받으며 **목표 운동량을 달성**하는 프로그램
- 2019.
- '나이키 핏(Nike Fit)'이라는 자체 인공지능 서비스 출시
머신러닝 기반의 추천 알고리즘을 통해 매장에 방문하는 고객의 **발 사이즈를 자동으로 찾아 맞춤 상품 제공**

* 출처: HelloDigital, 2020년 주시해야 할 비즈니스 트렌드 TOP 5

(2) 인공지능의 확산

인공지능은 인간의 학습 능력 등을 컴퓨터 프로그램으로 실현한 기술로 공공분야에서도 활용가치 및 필요성이 있음.

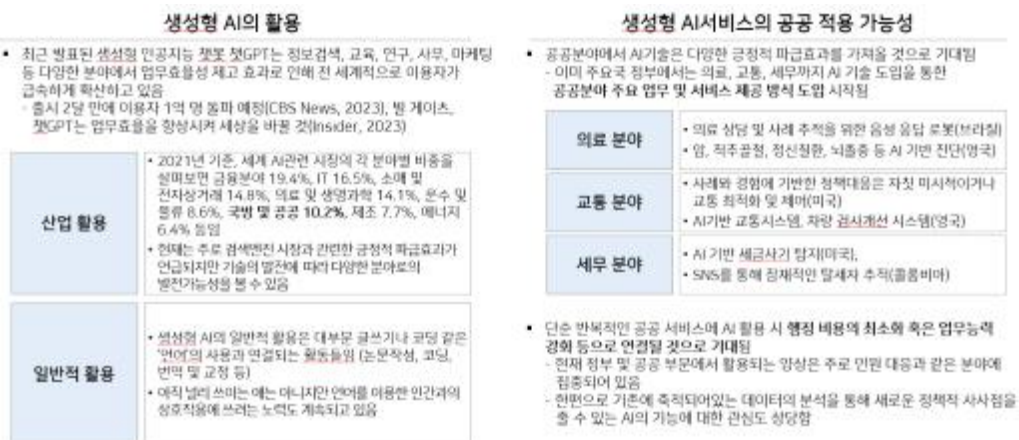
〈그림 II-13〉 인공지능 활용가치 및 공공적용 필요성



* 출처: 행정안전부공공분야 인공지능 도입을 위한 실무자 안내서, 과학기술정보통신부 AI 기술의 공공서비스 활용과 전망

인공지능은 인간의 학습 능력 등을 컴퓨터 프로그램으로 실현한 기술로 공공분야에서도 활용가치 및 필요성이 있음.

〈그림 II-14〉 인공지능 활용가치 및 공공적용 필요성



* 출처: 국가정보원 챗GPT 등 생성형AI 활용 보안 가이드라인, 한국행정연구원 정부부문 생성형AI 챗봇활용실태 및 개선방안

2. 내부 환경 분석

1) 경영평가 결과

(1) 경영전략

① 리더십

4분기 중 新 중기경영전략 수립 추진 완료 필요하며, 기관장 성과계획도 함께 수립해야 할 필요가 있음.

〈표 II-1〉 리더십 지적사항 및 조치계획

지적사항	조치계획(조치실적)
• 기관장 경영과제와 성과지표 도출, 연도별 목표치 설정 과정에서 기관장의 적극적인 역할 필요. 기관의 경영목표를 적정하게 수립하고 효과적으로 이행하도록 하는데 노력을 집중하는 것을 검토 • 전략 재검토, 성과관리 개편과정에서의 주도성 등을 중심으로 기관장의 노력을 집중하는 것을 검토할 필요	• 23년 기관장 성과목표 수립 시 기관장 성과목표 수립 회의체 운영을 통해 기관의 경영목표 달성을 위해 기관장의 주도적인 역할과 리더십이 잘 드러날 수 있는 경영과제와 성과지표로 개선 • 기관장 주도로 경영환경 변화에 따라 기수립한 중기경영전략('21~'23) 롤링, 제3차 기본계획 수립에 따른 新 중기경영전략 수립('24~'26) 추진(예정), 근로자의 기관운영 확대를 위한 노조 단체협약 체결 등을 추진함

② 국민소통

자산형성지원사업 최종 가입자와 적극적인 소통 채널 마련하고, 기관 및 자산형성지원사업에 대한 적극적인 홍보 활동 전개가 필요함.

〈표 II-2〉 국민소통 지적사항 및 조치계획

지적사항	조치계획(조치실적)
• 협력이 추진되는 이해관계자가 소수 공공기관에 국한되어 있어, 다양한 민간기관이나 기업 등과 소통 방안 마련이 적극적으로 검토될 필요. 정부, 지자체, 국회 등에 대해서도 기관과 관련된 정책의 성과와 한계에 대한 소통을 늘려 법적, 제도적 개선의 토대 강화 필요	• 복지부 산하 5개 공공기관과 데이터 공유, 교육 등 교류 협력을 통한 정책 홍보 및 서비스 개발 확대 중이며 협력 기관을 확대하고 있음 • ESG 관련 민간기업과 협력을 통한 자활사업 개발 및 확대로 포스코, 환경부, 복지부의 MOU 체결 (9/8)한 바 있으며, 기업연계 자활사업을 모델링하여 GS리테일, 도드람농협 등 민간기업과의 적극적인 협력 유도 중임 • 또한 청년내일저축계좌 지원정책 수립 시, 지자체 의견 적극 수렴하고, 자산형성 가입자와 직접 소통강화를 위해 자산형성포털 구축(22.7) 운영 중이며, 제3차 자활급여기본계획 수립 시 복지부와 적극 협력한 바 있음 • 다만 기관 정책성과 확산, 예산확보 등을 위한 국회, 지자체 및 예산당국과의 소통 강화를 위해 전문가 운용 강화, 자활알기 제작 등을 소통 강화를 추진하겠음
• 기관은 국민과 이해관계자의 욕구를 파악하는 노력의 결과를 기관의 운영에 반영한 성과가 뚜렷하게 나타나지 않는 것으로 보임. 소통 과정에서 파악한 욕구나 제안, 아이디어에 대해 실무부서에서 적정성을 평가하고 경영과 사업에 반영하는 방안을 마련하도록 하는 프로세스 구축 등 환류를 위한 노력 강화 필요	• 경영기획부에서 기수행하던 자활사업의 정책 홍보를 강화하기 위해 23년 7월 자활정책개발부 신설하여 홍보 담당자 배치 • 사업별 홍보담당자와 실무위원회를 구성하여 홍보 프로세스 정비하고 채널별로 언론 홍보와 뉴미디어 매체를 구분하여 대응 추진 중이며, 전사적인 소통의 날 행사 시 제안된 실무부서의 다양한 아이디어를 반영하여 본부별 홍보와 기관 차원의 홍보를 협력 추진하겠음 • 향후 기관 차원의 홍보기본계획을 수립하고 사업별 당사자 또는 대국민 소통 활성화 계획을 마련하겠음

지적사항	조치계획(조치실적)
기관은 사업과 서비스 과정에서 발생하는 정보와 데이터를 클라이언트와 공공의 이익에 도움이 되도록 관리하고 적극적인 정보공개와 공공데이터 개방, 활용 노력을 더욱 체계화할 필요	'22년 사업과 서비스 과정에서 발생하는 공공데이터에 대한 발굴 노력 미비(2건 신규 등록, 4건 갱신) '23년 자활사업 서비스 과정에서 발생하는 공공데이터에 대한 신규 등록 4건 예정(1건 기개방, 3건 개방 예정), 4건 갱신 - 공공데이터에 대한 임직원 인식 개선을 위한 교육 수행(2회)으로 적극적인 공공데이터 개방을 추진하도록 독려 - 자활사업에서 진행되는 신규 서비스에서 공공데이터 생성·수집·취득할 경우 공공데이터의 제공대상 여부, 비공개 대상정보 및 저작권 등 점검할 수 있는 관리체계 확립 - 제공대상으로 확정된 서비스의 공공데이터 개방 추진 - 공공데이터 적극적 활용을 위한 수요조사 추진

(2) 자산형성지원사업 경영평가 결과

사업에 대한 성과지표의 명확화 및 적극적인 추진을 통해 경영평가 지적사항을 해소할 필요가 있음.

〈표 II-3〉 자산형성지원사업 경영평가 지적사항 및 조치계획

지적사항	조치계획(조치실적)
- 목표치가 전년도 실적에 미달하고 있으므로 도전성이 높다고 보기 어려움 - 향후 기관 고유의 활동에 대한 성과를 보여줄 수 있는 지표를 사용할 필요 - 신규모집 달성률에 포함된 저축종류가 다양하고 실적치도 모두 다른 상황에서 가중치도 없이 단순 합산하고 있는 것은 문제	'22년 제도개편으로 지원대상 변경 및 사업규모 대폭 증가로 인해 목표치 설정에 어려움이 있음에도 불구하고, 신규모집률의 경우 '23년에는 직전 2개년도 평균과 전년도 실적 중 최대값을 목표로 개선함으로써 도전성을 높임. 또한 혼합지표인 지원금 성공지급률의 목표치 설정시 조정율을 삭제(전년 대비 7.44% 목표 상향)하여 도전성 제고 - 또한 기관 고유의 활동으로 통장개설률을 추가하여 혼합지표로 산식을 수정하였고, 신규모집률에 통장

지적사항	조치계획(조치실적)
• 단순한 부서개편 외에 증가된 예산을 누수 발생 없이 적절히 관리할 수 있는 조직적 역량을 갖추는 지도 확인하기 어려우므로 자원배분 및 모니터링 과정에서 이를 구체적으로 측정하고 점검, 환류할 필요	별 가중치를 신설하여 저축종류별 다양성을 산식에 나타내고자 개선함 • 특히, 청년내일저축계좌의 경우 동일 예산 사업이나 모집시 차상위이하와 차상위초과를 구분하고 있어 각각의 목표값 초과시 가중치를 부여함으로써 사업 특성을 반영하여 개선함
• 취약계층의 반응이 크다는 것이 기관의 성과라고 보기 어려운 부분 존재, 신규 도입된 청년내일저축계좌는 중도해지율이 아직 2.1~3.7%에 그치고 있지만 기존의 청년희망키움통장은 해지율이 15.5%에 달하고 있으므로 신규 제도 도입효과가 지속적으로 나타날 수 있도록 사후관리 필요	• 직제개편('23.5월)을 통해 제도개선 및 예산, 실적 관리를 담당하는 자산형성기획부와 통장별 사업운영 및 특화서비스를 담당하는 자산형성운영부로 부서별 업무를 조정하여 조직의 역할과 기능을 명확히 함. • 분기별 예산집행 및 사업실적 점검과 중기전략과의 연계성 점검을 통해 기관 내 위상을 정립하기 위해 노력
• 기관 외에 서민금융진흥원, 한국고용정보원, 중소기업진흥공단, 서울시 등이 청년 대상 자산형성상품을 양산하고 있는 관계로 중복과 사각이 발생할 가능성이 크므로, 기관 간에 소모적 경쟁이 아니라 협력적 시너지효과를 통해 실수요자에게 더 많은 실질적 혜택이 돌아갈 수 있는 방안 모색 필요	• 기준중위소득 50% 초과 100% 이하 비수급청년층의 욕구파악을 통한 제도개선과 자산형성포털 구축과 자산형성콜센터를 활용한 가입자 편의 지원과 민원 적시대응을 위해 노력하고 있음. • 전문가자문회의, 연구 등을 통해 정책개선사항을 도출하여 제언하는 등 정책지원 기능을 강화하였고, 광역자활센터와 연계한 특화사업 등 유관기관과의 연계사업을 기획하여 유지율 제고에 노력 • 청년도약계좌와 청년내일채움공제의 경우 지원목적이 달라 중복가입을 허용하고 있어 저소득 근로청년이 자산형성을 두텁게 지원받을 수 있도록 제도 안내하고 있음 • 또한 서민금융진흥원과 가입자 교육 콘텐츠 연계 등 협업을 통해 콘텐츠 질을 제고하고 웹 접근성을 높이는 데 기여하는 등 협력적 파트너십을 구축하고 있으며, 다양한 기관과의 관계 형성을 통해 수요자 중심 서비스를 제공하기 위해 노력해 나갈 계획임

(3) 경영평가 계량지표

① 총괄요약표 변경(안)

‘23년 경영평가 계량지표에서 자산형성 통합지원 사업의 지표 구성은 변화가 없음.

〈표 II-4〉 2022년, 2023년 경영평가편람

2022년도 경영평가편람		2023년도 경영평가편람(안)	
		※ 가중치, 지표명 등 변경 없음	
평가 범주	지 표 명	평가 범주	지 표 명
주요 사업	1. 자활일자리 개발 및 기업 지원 1-1. 주요사업 성과관리의 적정성 1-2. 주요사업 지표구성의 적정성 1-3. 계량평가 - 자활일자리 창출 수 - 자활기업 창업 수	주요 사업	1. 자활일자리 개발 및 기업 지원 1-1. 주요사업 성과관리의 적정성 1-2. 주요사업 지표구성의 적정성 1-3. 계량평가 - 자활일자리 창출 수 - 자활기업 창업 수
	2. 자산형성 통합 지원 2-1. 주요사업 성과관리의 적정성 2-2. 주요사업 지표구성의 적정성 2-3. 계량평가 - 신규모집 달성률 - 지원금 성공 지급률		2. 자산형성 통합 지원 2-1. 주요사업 성과관리의 적정성 2-2. 주요사업 지표구성의 적정성 2-3. 계량평가 - 신규모집 달성률 - 지원금 성공 지급률
	3. 자활 현장교육 활성화 지원 및 교육품질 관리 3-1. 주요사업 성과관리의 적정성 3-2. 주요사업 지표구성의 적정성 3-3. 계량평가 - 자활맞춤형 직무기술자격교육 운영성과 - 현업적용도 평가 점수		3. 자활 현장교육 활성화 지원 및 교육품질 관리 3-1. 주요사업 성과관리의 적정성 3-2. 주요사업 지표구성의 적정성 3-3. 계량평가 - 자활맞춤형 직무기술자격교육 운영성과 - 현업적용도 평가 점수

2) 사업성과지표

'24년 단위사업계획의 전략목표/과제별로 사업 목적을 측정할 수 있는 사업성과지표를 설계하고 있으나, 전략목표/과제의 특성을 고려하여 보다 구체화할 필요가 있음

(1) 자산형성사업 지원 효과성 강화

자산형성사업에 대한 홍보를 통해 사업에 대한 인지도를 높이고, 콜센터 운영을 통해 사업수혜자들의 이용편리성을 제고함.

① 사업 목적

- 다양한 홍보수단을 활용한 자산형성지원사업의 정확한 정보 제공 및 자산형성지원사업에 대한 인지도 제고
- 자산 콜센터 운영 안정화를 통해 자산사업의 고객 문의를 신속하고 정확하게 응대함으로써 자산형성지원사업 및 개발원 신뢰도 향상
- 가입자의 자립지원을 위한 지역 및 유관기관과의 네트워크 구축 및 교류 확대

② 성과 지표

자산형성지원사업의 2023년, 2024년 성과지표는 <표 II-5>와 같음.

<표 II-5> 2022년, 2023년 성과지표

사업명	지표명	성과목표		비고
		'23년	'24년	
1. 자산형성지원사업 홍보	자산형성지원사업 인지도	-	61.9%	*인지도 조사 실시 예정
2. 고객 응대 자산 콜센터 운영	콜 응대율	89.50%		부서kpi (자산형성운영부)
3. 지역 및 유관기관 자원 연계 구축	신규발굴 기관수	-		

③ 개선 방향

기관에 대한 인지도 외에 SNS를 통한 홍보 활동에 대한 체계적인 측정이 필요하며, 콜센터 관련 지표도 서비스 접근성, 서비스 품질, 서비스 효율 관점으로 세분화하여 측정할 필요가 있음. 또한 유관기관 간담회 등 지역/유관기관 연계 관련 지표도 보다 구체화할 필요가 있음.

(2) 자산형성 자립 지원 고도화

협력기관의 업무 협력을 통해 가입자의 고객만족도를 높이고, 청년내일저축계좌 가입의 UnmetNeeds를 파악하여 차별적인 서비스를 제공함.

① 사업 목적

- 적립·해지 등 일상 통장 업무를 협력기관과 신속하고 정확히 처리하며, 유지율 제고를 위한 제도 활용 안내 등 가입자 관리로 고객 만족도 향상
- 청년내일저축계좌 가입자의 욕구 및 지역의 서비스 정보를 활용한 특화 서비스 개발과 제공으로 저소득 청년의 자산형성지원사업 차별화 시도
- 자산형성지원사업 가입자 및 종사자 대상 체계적 교육지원을 통해 사업이해도 제고 및 역량 강화 지원
- 저축이 어려운 저소득층에게 추가지원금 및 서비스 지원을 통해 저축동기 부여 및 만기유인 증대

② 성과 지표

자산형성지원사업의 2023년, 2024년 성과지표는 <표 II-6>과 같음.

〈표 II-6〉 2022년, 2023년 성과지표

사업명	지표명	성과목표		비고
		'23년	'24년	
1. 가입자 유지 관리	가입자 유지율	89.59%	-	경평 지표
2. 청년 가입자 특화서비스	서비스 이용자 수	2,091	2,196	전년대비 5% 상승
3. 재무 및 자립역량 강화 교육	가입자 교육이수율	50.0%	-	부서kpi (자산형성기획부)
4. 추가지원금 및 서비스 지원	만족도			연구 조사 중

③ 개선 방향

VOC 처리 만족도, VOC 처리 기한 준수율 등 VOC 관련 지표 설계가 미흡하며, 가입자유지를 회차별로 구분하여 측정하여 가입 기간별 가입자 유지율을 측정하여 가입 기간별 고객 니즈를 파악하기 위한 노력이 필요함.

(3) 자산형성지원 안정화 및 지속가능성 제고

① 사업 목적

- 자산형성 시스템 안정화를 통해 실적 관리와 유관기관의 협조 관계를 견인하고, 자산포털의 가입자 중심 정보 및 자원 연계 플랫폼 기능 강화
- 조사연구 등을 통한 자산형성지원 가입자 효과성 측정 및 개선 관리
- 사업 실행 추진 흐름(P-D-C-A)에 따른 성과 진단 및 환류 체계 운영으로 자산사업의 성과 확산과 평가 결과 반영으로 지속적인 제도 추진

② 성과 지표

자산형성지원사업의 2023년, 2024년 성과지표는 〈표 II-6〉과 같음.

〈표 II-7〉 2022년, 2023년 성과지표

사업명	지표명	성과목표		비고
		'23년	'24년	
1. 시스템 기능개선 및 안정화	시스템 개선 건수	74개	70개	하향 지표
2. 자산형성 포털 활성화	가입자 확대	3만명	5만명	
3. 자산형성지원제도 효과성 제시	자산형성 정책지원 및 개선률	95.15%	95.15%	부서kpi (자산형성기획부)
4. 모니터링 및 환류 체계 강화	모니터링 건수	20개	23개	전년대비 15% 증가

③ 개선 방향

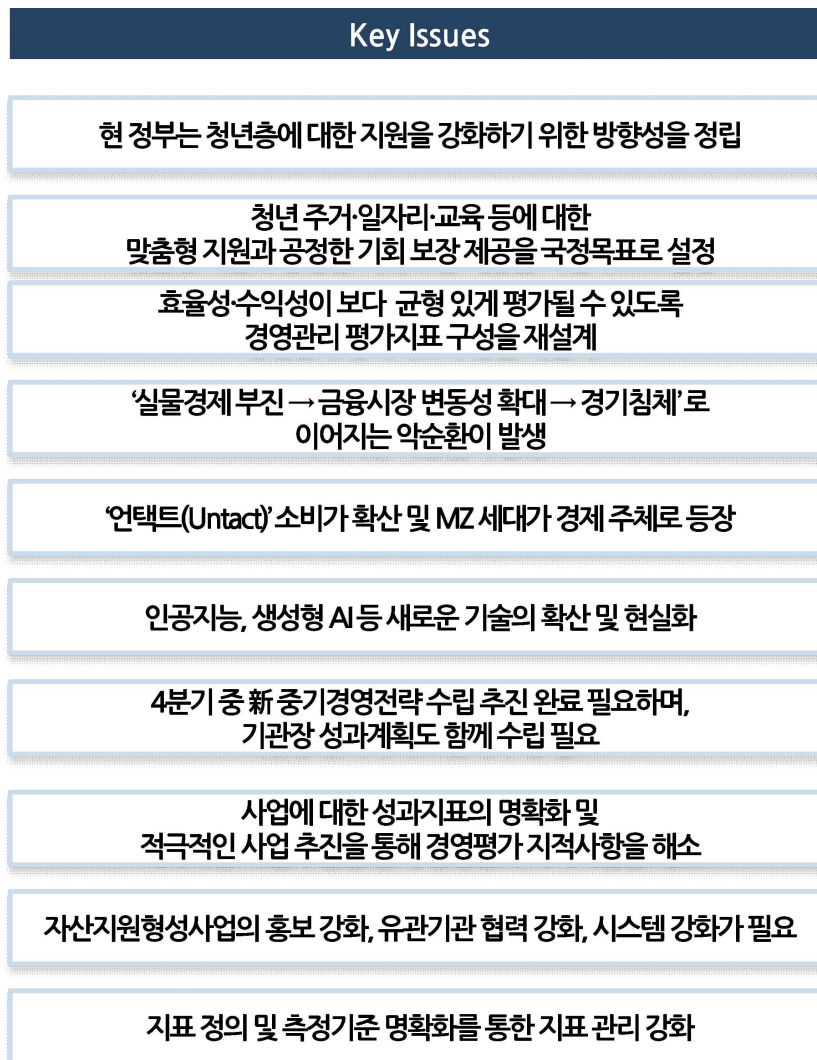
자산형성 포털 이용자를 대상으로 시스템 이용 만족도를 조사할 필요가 있으며, 모니터링보다 확대하여 시행할 필요가 있음.

3. 환경 분석 종합

1) 환경 분석 조합

외부, 내부 환경 분석을 통한 Key Issues, Key implication은 〈그림 II-15〉, 〈그림 II-16〉와 같음

〈그림 II-15〉 자산형성지원사업 Key Issues



〈그림 II-16〉 자산형성지원사업 Key implication

Key implication

1 정부 및 중앙부처(기관) 정책과의 성과지표 연계성 강화 필요

- 정부의 정책적 방향성과 연계할 수 있는 성과지표 개발
- 경영평가의 변화요인에 대응할 수 있는 체계적인 대응 노력 필요

2 자산형성지원사업의 특성을 반영한 성과지표 개발

- 기관의 역량을 반영한 성과지표 개선을 통해 성과 창출에 대한 통제력 강화 필요
- 부서별 사업특성을 반영한 성과지표 수립을 통해 부서별 사업 전문성 강화 및 실효성 높은 성과 관리 필요

3 사업 성과지표를 다각적인 관점에서 유형화/세분화

- 사업지표를 가입자 관점, 운영자 관점, 제도 지속성 관점에서 유형화
- 또한 일반 지표, 특수 지표, 기타 지표로 분류하여 다양한 관점에서 성과를 측정

2) 타 기관 사례 분석

타 기관 사례 분석결과는 <표 II-8>과 같음.

<표 II-8> 타 기관 사례 분석

기관	사업	지표	산출식
한국공항공사	효율적 공항 관리 운영	공항시설 활용율	여객 터미널 활용율×0.5 + 화물터미널 활용율×0.5
독립기념관	나라사랑 전시 콘텐츠 강화	전시활성화 성과	전시콘텐츠 기획평점×0.3 + 교류전시 개최평점×0.4 + 전시사업 효익성 지수 평점×0.3
	체험 전시 활성화 성과	인원수와 만족도를 통한 활성화 성과	(전시 입장객 수/ 전체 입장객 수 평점 ×0.6) + 체험만족도 지수평점×0.4
	행복한 여가문화 서비스	여가문화 이용 성과	여가문화 이용자 수 / 입장객 수
국립생태원	생태체험 및 전시·관람 활성화	생태체험 및 전시·관람 활성화 성과	(유료 입장객 수×0.7) + (4D영상관 관람객 수×0.3)
국립공원공단	탐방문화개선	탐방프로그램 참여율	탐방프로그램 참여자 수/ 탐방프로그램 사업비
한국관광공사	외래 관광객 유치 증진	외래 관광객 유치 글로벌경쟁력	한국 외래관광객 수/ 세계 1위 외래관광객
	국내여행 활성화	국민 지역관광 활성화 성과	{(비수도권 내국인 관광객 수×0.7) +(수도권 내국인 관광객 수×0.3)} / 총 인구수
한국문화 예술위원회	예술창작역량 강화	예술지원 프로그램 국민 참여도	(예술지원프로그램 참여관객 수/ 예술인 지원총액×0.8) + (공연예술센터 공연 참여관객수의 평점×0.1) + (예술지원프로그램 만족도 평점×0.1)
	지역 문화예술 진흥	지역지원 프로그램 참여수준	지역지원 프로그램 참여관객 수/ {(지자체 지원총액 평점×0.9)+(지역지원프로그램 만족도 평점×0.1)}
한국콘텐츠 진흥원	강소콘텐츠기업 역량 강화	강소콘텐츠기업 매출성과	강소콘텐츠기업 매출성과 = 인큐베이팅 기업 매출액
	콘텐츠 제작을 위한 문화기술	문화기술 상용화 성과	문화기술 상용화 성과 = 지원과제 매출액 / 당해연도 지원과제 수



신규 성과지표 개발

1. 성과지표 논리 모델
2. 성과지표 Pool 도출
3. 성과지표 구체화
4. 성과지표 관리방안

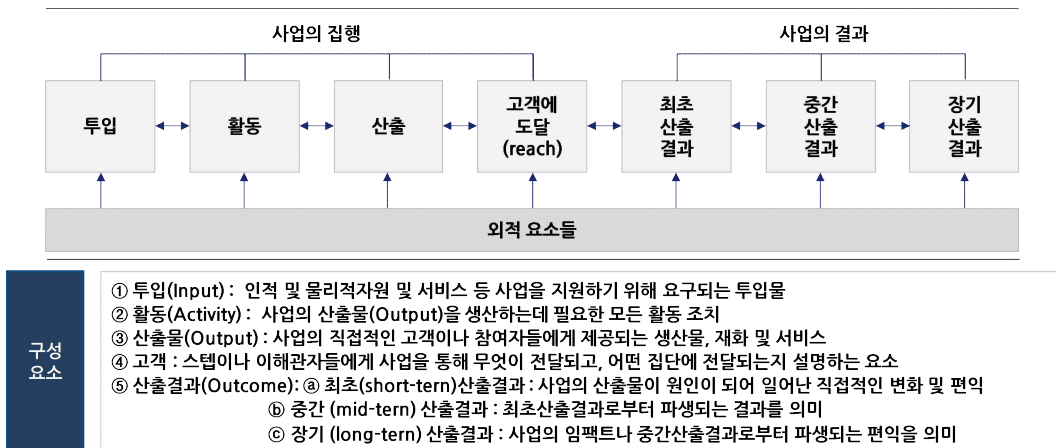
III

신규 성과지표 개발 <<

1. 성과지표 논리모델

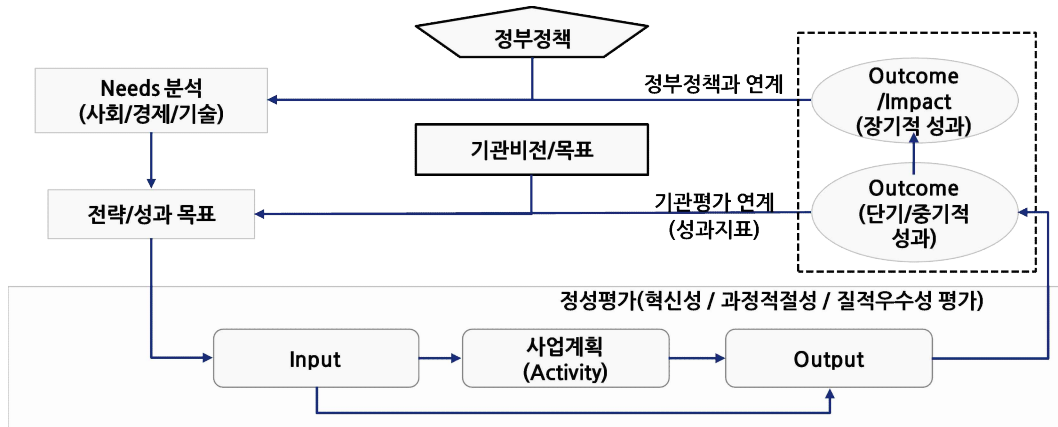
논리모델은 공공사업의 효과를 기술하고 설명하기 위해 널리 활용되고 있으며, 문제 해결을 위해 사업이 어떻게 운영되고 작동하는지를 논리적 연관으로 구성한 선형적 모델임,

〈그림 III-1〉 성과지표 논리모델



공공기관의 사업성과목표는 기관의 비전/임무에 부합하는 활동과 함께 정부의 정책(수요변화 요구)에 따라 전략목표가 설정될 수가 있음. 그러므로 기관평가지표는 목표달성을 확인할 수 있는 성과지표(Outcome)가 되어야 함.

〈그림 III-2〉 기관 임부/전략에 부합하는 성과지표 제시



2. 성과지표 Pool 도출

기존의 성과지표 외에 자산형성지원사업의 지원 절차와 주요 접점을 고려하여 추가 성과지표 후보(안)을 <표 III-1>과 같이 도출함.

<표 III-1> 성과지표 Pool

구분	지표명	지표 유형			비고
		가입자 관점	운영자 관점	제도 지속성 관점	
일반 지표	기관 및 사업 인지도	●		●	기관인지도와 비교 분석 필요
	13회차 유지율		●	●	
특수 지표	교육	교육/체험 운영 건수	●		사업 참여자 대상으로 측정
		교육/체험 참여자 수	●		
	홍보	언론보도 활동 지수	●	●	
		SNS 회원수	●	●	
		홈페이지 방문자수	●	●	
	업무진행	유관기관 간담회		●	●
		유관기관 대상 사업만족도		●	●
	VOC	VOC 처리 만족도	●	●	
		VOC 처리율		●	●
		VOC 처리 기일 준수율		●	●
기타 지표		평균 대기 시간	●	●	
		응대율	●	●	
		첫 번째 콜 해결율	●	●	
		콜 전환율		●	●
	콜센터	재인입호율	●	●	
		QA 평가		●	품질관리자 모니터링
		콜센터 만족도	●		
		상담원 이직율		●	●

3. 성과지표 구체화

1) 일반지표 지표 정의서

(1) 사업 인지도 수준 평가

〈표 Ⅲ-2〉 사업인지도 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원체계 강화				
지표명	사업 인지도 수준 평가	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	자산형성지원사업에 대한 인지 수준 측정				
평가산식	인지율 측정(단순인지율 + 정인지율의 합을 100점으로 환산) (비인지율 = 전혀 모른다 / 단순인지율 = 명칭만 들은 적 있다 / 정인지율 = 어떤 서비스를 제공하는지 알고 있다)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	주요 이해관계자를 대상으로 자산형성 지원사업에 대한 인지 수준을 측정함. 또한 타 기관의 유사 사업과의 차별적 요소 발굴을 위한 기초자료로 활용함.	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	구조화된 설문지를 통한 설문조사(Random Sampling)		

(2) 13회차 유지율

〈표 Ⅲ-3〉 13회차 유지율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원체계 강화				
지표명	13회차 유지율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	자산형성지원사업 가입 후, 1년 이상 적립금을 적립을 하는 비율				
평가산식	13회차 납부/가입자 수				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	1년 이상 계좌 유지 비율을 산출하여, 고객 유지 수준을 측정하고, 제도의 지속성을 관찰을 위한 기본자료로 활용함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	납부회차 및 비율 산출		

2) 특수지표 지표 정의서

(1) 교육/체험 운영 건수

〈표 III-4〉 교육/체험 운영 건수 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원 체계 강화				
지표명	교육/체험 운영 건수	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	자산형성지원사업 참여자를 대상으로 하는 교육/체험 운영 건수				
평가산식	연간 교육/체험 프로그램 운영 건수 (①교육 프로그램과 체험 프로그램을 분리하여 산출) (②온/오프라인으로 분리하여 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	사업자 참여자 대상 교육/체험 프로그램 운영 상황을 점검하고, 향후 교육/체험 프로그램 운영의 기초적인 자료로 활용함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	운영 건수		

(2) 교육/체험 참여자 수

〈표 Ⅲ-5〉 교육/체험 참여자 수 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	교육/체험 참여자 수	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	자산형성지원사업 관련 교육/체험에 참여한 참여자 수				
평가산식	연간 교육/체험 프로그램 참여자 수 (①교육 프로그램과 체험 프로그램을 분리하여 산출) (②온/오프라인으로 분리하여 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	사업자 참여자 대상 교육/체험 프로그램 운영 상황을 점검하고, 향후 교육/체험 프로그램 운영의 기초적인 자료로 활용함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	참여자 수		

(3) 언론보도 활동 지수

〈표 III-6〉 언론보도 활동 지수 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	언론보도 활동 지수	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	자산형성지원사업에 대한 언론보도 활동 수준 측정				
평가산식	주요 언론 매체에 사업 관련 기사 보도 건수 (언론의 유형, 언론사별 결과도 동시 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	자산형성지원사업에 홍보에 대한 담당 부서의 활동 수준을 측정하고, 이를 기반으로 향후 홍보 방안을 수립함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	보도 건수		

(4) SNS 회원 수

〈표 III-7〉 SNS 회원 수 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	SNS 회원 수	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	당사의 유튜브, 인스타그램 등 SNS 채널의 회원수				
평가산식	연/분기/월별 SNS 회원 수 (유튜브는 구독자, 인스타그램은 팔로워 등 SNS 채널별로 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	당사 SNS 채널의 이용 현황을 주기적으로 파악하고, 이용자의 니즈와 이용 행태를 파악함	측정 주기	연/분기/월		
		측정 방법	회원 수 (구독자, 팔로워 등)		

(5) 홈페이지 방문자 수

〈표 III-8〉 홈페이지 방문자 수 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	홈페이지 방문자수	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	당사 홈페이지 및 자산형성포탈 방문자수				
평가산식	연/분기/월/일별 방문자수 (홈페이지와 자산형성포탈별로 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	홈페이지 및 자산형성포탈의 방문자 수를 정기적으로 점검하여, 이용자의 주 방문 시점, 확인 정보 등을 분석함	측정 주기	연/분기/월/일		
		측정 방법	방문자 수		

(6) 유관기관 간담회

〈표 Ⅲ-9〉 유관기관 간담회 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	유관기관 간담회	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	지방자치단체 등 유관기관과의 간담회 진행				
평가산식	연/분기별 간담회 진행 건수 (참석기관 및 참여자 수 별도 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	유관기관과의 업무 협력을 위한 간담회 진행 수준을 파악하고, 향후 업무 협력을 강화하기 위한 기초자료로 활용함	측정 주기	연/분기		
		측정 방법	간담회 수		

(7) 유관기관 대상 사업만족도

〈표 Ⅲ-10〉 유관기관 대상 사업만족도 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원 체계 강화				
지표명	유관기관 대상 사업만족도	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	지방자치단체 등 유관기관의 자산형성사업에 대한 만족 수준 측정				
평가산식	자산형성지원사업에 대한 당사의 업무 협조 수준 측정 (주요 평가 영역: 사업 난이도, 업무 프로세스, 업무 지원, 기타 등)				
지표 특성 및 중점 평가 요소			평가방법 및 활용		
지표 특성	자산형성지원사업에 대한 유관기관의 니즈와 의견을 수렴함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	구조화된 설문지를 통한 설문조사		

3) 기타지표 지표 정의서

(1) VOC 처리 만족도

〈표 Ⅲ-11〉 VOC 처리 만족도 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원 체계 강화				
지표명	VOC 처리 만족도	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	VOC 유형 중 민원(고충), 불편(불만), 상담(문의)에 대한 처리만족도 수준을 조사				
평가산식	VOC 처리만족도 측정(100점 기준) (접수, 처리, 응대, 피드백, 직원 응대 태도 등 5개 내외 문항으로 측정)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	VOC 처리건수의 기준은 평가 대상 기간 중 처리종료된 VOC를 대상으로 하며, 처리시간/방법/결과통보 채널별로 만족도를 분석함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	구조화된 설문지를 통한 설문조사		

(2) VOC 처리율

〈표 III-12〉 VOC 처리율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	VOC 처리율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	고객이 제기한 VOC에 대해서 고객에게 처리 결과가 통보된 VOC 건수				
평가산식	처리 결과가 통보된 VOC 건수/제기된 VOC 건수 (국민신문고, 자산형성포털 1:1 문의를 대상으로 우선 측정)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	고객이 제기한 VOC에 대한 실제 처리율을 파악하여 VOC 처리율을 향상시키기 위한 기본 자료로 활용함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	처리 건수		

(3) VOC 처리 기일

〈표 Ⅲ-13〉 VOC 처리 기일 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	VOC 처리 기일 준수율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	VOC 처리 기준 내에 VOC가 처리된 비율				
평가산식	처리 기일 내 처리 결과가 통보된 VOC 건수/제기된 VOC 건수 (VOC 유형별 처리 기준으로 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	VOC 유형별로 VOC 처리 기한 준수 수준을 측정함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	처리 건수		

(4) 콜센터 평균 대기 시간

〈표 III-14〉 콜센터 평균 대기 시간 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	콜센터 평균 대기 시간	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	교환기로 인입된 모든 고객의 대기시간(교환기 산성)				
평가산식	처리 기일 내 처리 결과가 통보된 VOC 건수/제기된 VOC 건수 (VOC 유형별 처리 기준으로 산출)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	VOC 유형별로 VOC 처리 기한 준수 수준을 측정함	측정 주기	연 1회		
		측정 방법	처리 건수		

(5) 응대율

〈표 Ⅲ-15〉 응대율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	응대율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	상담원 연결 신청을 한 콜 중 상담원과 연결이 이루어진 콜의 비율				
평가산식	$(\text{상담원 연결콜 수} / \text{상담원 연결 요청콜 수}) * 100$				
지표 특성 및 중점 평가 요소			평가방법 및 활용		
지표 특성	고객의 대기시간을 측정하여, 콜센터 업무의 효율성을 향상시킴	측정 주기	상시		
		측정 방법	내부 DB		

(6) 첫 번째 콜 해결율

〈표 III-16〉 첫 번째 콜 해결율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원 체계 강화				
지표명	첫 번째 콜 해결율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	한 번의 통화로 처리 완료된 콜의 비율				
평가산식	(최초 완결 콜)/(총 상담원 처리 콜 수)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	고객 상담을 한 번에 완료하는 비율을 관리함으로써 상담의 전문성과 효율성을 향상시킴	측정 주기	상시		
		측정 방법	내부 DB		

(7) 재인입호율

〈표 Ⅲ-17〉 재인입호율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	재인입호율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	문제 미해결로 다시 상담 요청한 콜의 비율				
평가산식	특정 Key 값(주민번호, 전화번호 등의 ANI)을 기준으로 특정 기간내 특정회수(예: 2회) 이상 인입된 콜의 비율				
지표 특성 및 중점 평가 요소			평가방법 및 활용		
지표 특성	상담사의 상담 역량 관리 및 내부 업무 지원 프로세스의 효율성을 측정하기 위한 지표	측정 주기	상시		
		측정 방법	내부 DB		

(8) QA평가

〈표 III-18〉 QA평가 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 지원 체계 강화				
지표명	QA평가	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	상담원 응대에 대해 내부 모니터링 요원의 평가				
평가산식	상담원 모니터링 결과(100점 기준) (전화수신, 상담품질, 업무 전문성, 전화 종료, 기타 등 5개 내외 영역으로 측정)				
지표 특성 및 중점 평가 요소			평가방법 및 활용		
지표 특성	콜센터의 응대수준은 물론 서비스 수준이 어느 정도인지를 가늠해 볼 수 있는 평가수단으로 활용함	측정 주기	상시		
		측정 방법	구조화된 평가지		

(9) 콜센터 만족도

〈표 Ⅲ-19〉 콜센터 만족도 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	콜센터 만족도	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	상담원 응대에 대해 외부 고객의 만족도 평가				
평가산식	상담원 만족도 결과(100점 기준) (전화수신, 상담품질, 업무 전문성, 전화 종료, 기타 등 5개 내외 영역으로 측정)				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	콜센터의 응대수준은 물론 서비스 수준이 어느 정도인지를 가늠해 볼 수 있는 평가수단으로 활용함	측정 주기	상시		
		측정 방법	구조화된 설문지		

(10) 상담원 이직율

〈표 III-20〉 상담원 이직율 지표정의서

전략연계성	자산형성을 위한 자원 체계 강화				
지표명	상담원 이직율	관련 부서	해당 부서	지표 구분	계량
지표 정의	일정 기간 동안 전체 상담원 대비 이직한 상담원의 비율				
평가산식	$\text{월간 이직율} = (\text{월중 이직 인원}) / ((\text{월초 인원} + \text{월말 인원})/2) * 100$				
지표 특성 및 중점 평가 요소		평가방법 및 활용			
지표 특성	상담원의 이직율을 정기적으로 측정하여, 상담원의 애로사항을 파악하고 상담품질 유지를 위한 기본자료로 활용함	측정 주기	연/분기/월		
		측정 방법	상담원 수		

4. 성과지표 관리 방안

(1) 성과지표 관리 수준

경영진의 전략적 의사 결정을 위한 운영 지표와 팀별/전술적 의사 결정을 위한 성과지표를 분리하여 관리하고 사업 현황과 관련된 모니터링 지표는 담당 팀원이 작성하며, 팀장이 성과지표 작성 시, 근거 자료로 활용함.

〈그림 Ⅲ-3〉 성과지표 관리 수준



(2) 성과지표 활용 제언

관리자의 전술적 의사 결정을 위한 성과지표는 경영자 통계를 산출하는 근거이자 부서원들이 관리하는 개별 지표를 통합하는 역할을 수행하며, 이를 통해 관리자들이 목표 달성을 위한 계획 수정과 실행의 가이드를 제시함.

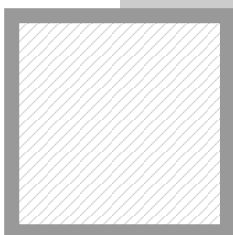
〈그림 III-4〉 성과지표 활용 예시



참고문헌 <<

- 김미현, 성기원, 이진숙, 전하연. 2009. 『2009 저소득층 자산형성 프로그램 성과 측정 연구』. 서울시복지재단.
- 김성숙. 2010. “저소득층소비자의 생활경제위기와 금융지원제도 고찰”. 『Crisisonomy』 6(1): 101-122.
- 김혜연. 2014. “저소득층 자산형성사업 참여자의 저축행위와 경제 상황에 대한 인식 사업에 대한 태도에 영향을 미치는 원인에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 2: 35-59.
- 김태완·김문길·이주미·김기태·김명중·홍성우. 2016. “저소득층 빈곤환경 실태와 자활지원 연계 방안”. 『한국보건사회연구원』. 2016: 1-250
- 남상호. 2009. 『저소득층의 자산 실태 분석』. 한국보건사회연구원.
- 노대명·에릭 비테·마이클 쉐라든. 2020. 『자활사업 제도화 20주년 및 자산형성지원 사업 10주년 기념행사 자료집』. 한국자활복지개발원.
- 박노옥. 2009. 『저소득층 자활지원 사회서비스 성과관리 외국사례분석』. 한국조세연구원.
- 보건복지부. 2021. 『2021 희망·내일키움통장사업 안내』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『2022 자산형성지원 통장사업 안내 지침』. 보건복지부.
- 보건복지부. 2022. 『신규도입 희망,내일청년저축계좌 사업 및 기본 신청서 안내』.
- 서광국. 2018. “소득층 자산형성지원 사업 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 희망키움통장 I 사업을 중심으로”. 『한국사회정책』. 25(1), 259-286
- 서종녀. 2015. 『희망두배 청년통장 사업 기초분석보고서』. 서울특별시·서울복지재단
- 서종녀. 2017. 『희망두배 청년통장 사업성과 분석 연구』. 서울시복지재단.
- 신동면. 2009. “근로 저소득층을 위한 자산 형성 지원 제도 설계에 관한 연구”. 『한국거버넌스학회보』, 16(3): 209-226.
- 이수영·성유지. 2019. 『희망두배 청년통장 사업성과 분석 연구』. 서울시복지재단.

- 이순성·김미현·조효주·한가영. 2010. 『저소득층 자산형성 프로그램 성과 측정 연구』. 서울시복지재단.
- 이순성·주영선·정선경. 2011. 『저소득층 자산형성 프로그램 성과 측정 연구』. 서울시복지재단.
- 이순성·서용희·김기재. 2012. 『저소득층 자산형성지원 사업의 장기적 성과분석을 위한 기초 연구』. 서울시복지재단.
- 이순성. 2014. 『저소득층 자산형성 지원 사업 성과분석』. 서울시복지재단.
- 이순호. 2012. “사회적약자의 자산형성 지원 방안”. 『주간 금융브리프』. 21(5). 10-11.
- 주은수·엄태영. 2008. 『도시 저소득 계층의 저축실태 및 결정요인에 관한 탐색적 연구- 자산형성지원 정책의 도입과 관련하여』. 서울도시연구
- 최상미·조자영·설소희. 2021. 『2021년 희망두배 청년통장 만족도 조사 연구』. 서울시 복지재단·동국대학교산학협력단
- 최상미·조자영·이혜인·설소희. 2019. 『자산형성지원사업 참여자 1차년도 패널구축 연구』. 한국자활복지개발원·동국대학교 산학협력단
- 최상미·조자영·이혜인·설소희. 2020. 『자산형성지원사업 참여자 2차년도 패널구축 연구』. 한국자활복지개발원·동국대학교 산학협력단
- 최상미·조자영·이혜인·설소희. 2022. 『자산형성지원사업 참여자 3차년도 패널구축 연구』. 한국자활복지개발원·동국대학교 산학협력단
- 최현수·오미애·한창근·최준영·김성아. 2013. 『2013년 희망키움통장의 성과 및 향후 발전과제』. 보건복지부·한국보건사회연구원
- 최현수. 2014. “저소득층 자산형성 지원을 위한 희망키움 통장사업 운영성과 및 확대 개편에 따른 정책과제”. 『보건·복지이슈앤 포커스』. 한국보건사회연구원.



부 록

A. 복지서비스 경험 여부

A01. 귀하 또는 귀하의 가구원은 지난 2021년부터 지금까지 중앙부처, 지자체, 민간기관으로부터 복지서비스를 지원 받은 경험이 있습니까?

복지서비스의 종류는 복지포 홈페이지(www.bokjiro.go.kr) 또는 아래의 링크에서 검색할 수 있습니다.

복지서비스 예시: 청년도약계좌, 공공임대, 양곡할인, 출산장려금, 아동발달지원계좌 등

그 외 생애주기(임신,출산기, 영유아, 아동, 청소년, 청년, 중장년, 노년), 가구상황(저소득, 장애인, 한부모/조손, 다자녀, 다문화, 탈북민, 보호대상자), 다양한 주제(신체건강, 정신건강, 보육, 안전/위기, 교육, 서민금융, 법률, 문화/여가, 주거 등)로 중앙정부/지자체/민간분야에서 제공하는 복지 관련 서비스를 모두 포함합니다.

아래의 링크를 클릭하시면, 더 많은 복지서비스를 찾아볼 수 있습니다.

(복지포_복지서비스 검색 링크:

<https://www.bokjiro.go.kr/ssis-tbu/twataa/welfareInfo/moveTWAT52005M.do>)

① 예

② 아니오

(A01에서 ①에 응답한 경우)

A01-1. 다음의 시기 중 언제 복지서비스를 지원 받았습니까? 해당되는 연도에 모두 응답하여 주십시오.

(중복 응답)

① 2021년 ② 2022년 ③ 2023년

(A01에서 ①에 응답한 경우)

A01-2. 다음 중 귀하 또는 귀 가구원이 중앙부처, 지자체, 민간기관으로부터 받은 복지서비스(복지혜택)를 선택해 주십시오. 먼저 생애주기별로 나열해 드리겠습니다. 생애주기별로 복지서비스를 받은 적이 있다면, 해당되는 란에 모두 선택해 주십시오. (중복응답 가능)

복지서비스의 종류는 복지포 홈페이지(www.bokjiro.go.kr) 또는 아래의 링크에서 검색할 수 있습니다.

① 생애주기별_해당없음 ② 임신·출산 ③ 영유아 ④ 아동
⑤ 청소년 ⑥ 청년 ⑦ 중장년 ⑧ 노년

(A01에서 ①에 응답한 경우)

A01-3. 다음 중 귀하 또는 귀 가구원이 중앙부처, 지자체, 민간기관으로부터 받은 복지서비스(복지혜택)를 선택해 주십시오. 다음으로 가구상황별로 나열해 드리겠습니다. 생애주기별로 복지서비스를 받은 적이 있다면, 해당되는 란에 모두 선택해 주십시오. (중복응답 가능)

복지서비스의 종류는 복지포 홈페이지(www.bokjiro.go.kr) 또는 아래의 링크에서 검색할 수 있습니다.

① 가구상황별_해당없음 ② 저소득 ③ 장애인 ④ 한부모·조손
⑤ 다자녀 ⑥ 다문화·탈북민 ⑦ 보호대상자

(A01에서 ①에 응답한 경우)

A01-4. 귀하께서는 다양한 복지서비스 중 “저소득”을 위한 복지서비스를 2021년 이후에 받은 경험이 있습니까?

복지서비스 중 저소득가구(청년, 차상위 등 포함) 위한 복지서비스 예시

중앙부처: 기초연금, 노인맞춤돌봄서비스, 청년내일저축계좌, 자산형성지원사업(희망저축계좌), 아동발달지원계좌(디딤씨앗통장), 신모/신생아 건강관리지원사업, 장애(아동)수당, 양곡할인, 산림보호지원단, 청년월세 한시 특별지원, 통합공공임대, 긴급복지 생계/주거/의료비 지원, 이동통신요금감면, 급식비, 보훈대상자 생계지원금 지급, 드림스타트, 희망복지지원단 통합사례관리사업 등

지자체: 국가유공자 생활보조수당 지원(경기도), 어린이집 입학준비금 지원(경기 오산시), 장애인신문구독 지원사업(서울 강동구) 등 지자체별로 특화된 저소득을 위한 복지서비스

민간기관: 신장장애인 신장이식수술비지원사업(밀알복지재단), 희망든든 연금보험료지원사업(한국마이크로크레디트신나는조합), 예술인생활안정자금(한국예술인복지재단), 청소년건강지원사업(세이브더칠드런) 등 민간기관에서 저소득층을 위해 제공하는 복지서비스

아래의 링크를 클릭하시면, 더 많은 복지서비스를 찾아 볼 수 있습니다.

(복지로_복지서비스 검색 링크:

<https://www.bokjiro.go.kr/ssis-tbu/twataa/wlfareInfo/moveTWAT52005M.do>)

① 예

② 아니오

(A01-4에서 ①에 응답한 경우)

A01-4-1. 다음의 시기 중 언제 “저소득”을 위한 복지서비스를 지원 받았습니까? 해당되는 연도에 모두 응답하여 주십시오. (중복응답 가능)

① 2021년 ② 2022년 ③ 2023년

A02. 기초생활수급자는 소득인정액이 중앙생활보장위원회에서 매년 고시하는 기준 중위소득의 30%~50% 이하일 경우 신청할 수 있습니다. 귀하께서는 현재 기초생활수급자이십니까? (개별급여인 생계/의료/주거/교육/자활급여 중 하나라도 해당되면 ‘예’라고 응답해 주십시오.)

① 예

② 아니오

A02-1. 귀하께서 현재 국민기초생활보장제도로부터 받고 있는 급여의 유형을 모두 응답해 주십시오.

(중복응답 가능)

① 생계급여 ② 의료급여 ③ 주거급여 ④ 교육급여 ⑤ 자활급여

B. 기관 인지도 및 인식 수준

※ 다음은 '한국자활복지개발원'에 대한 관련한 내용입니다.

한국자활복지개발원은 저소득층의 자립 자활을 지원하기 위한 정책 지원 및 사업개발, 자활사업 운영기관에 대한 성과 평가, 정보시스템 구축과 운영, 교육 훈련 개발 실시, 자산형성지원사업 지원, 자활기업 지원을 담당하는 보건의복지부 기타 공공기관입니다.

B01. 귀하께서는 오늘 이전에 '한국지활복지개발원'에 대해 들어본 적이 있습니까?

- ① 오늘 조사 이전에 들어 본적 없다
- ② 들어 본 적이 있지만 어떤 일을 하는 기관인지는 잘 모른다
- ③ 들어 본 적이 있고 어떤 일을 하는 기관인지 대략 알고 있다

(B01에서 ②, ③에 응답한 경우)

B01-1. 귀하께서는 '자활복지개발원'에 대한 정보를 어떤 경로로 알게 되셨습니까?

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| ① TV(지상파, 종편, 케이블 등) | ② 라디오 및 종이 인쇄신문 |
| ③ 인터넷 포털 검색 (네이버, 다음, 구글 등) | ④ 블로그, 카페 등 온라인 커뮤니티 |
| ⑤ 페이스북, 인스타그램 트위터 등 SNS | ⑥ 카카오톡 등 인스턴트메신저 |
| ⑦ 유튜브 등 동영상 포털 | ⑧ 기관 홍보물(홍보리플렛 등)을 통해 |
| ⑨ 자활사업 및 자선형성지원사업 참여를 통해 | ⑩ 가족, 친구, 동료 등 주변사람 소개 |
| ⑪ 지자체 공무원, 자활센터 직원을 통해 | ⑬ 기타 |

B02. '한국자활복지개발원'에 대한 귀하의 평소 인식은 어떠하십니까? 다음의 각 항목에 답변해주세요.

항목	전혀 동의하지 않는다	<----->		보통 이다	<----->		매우 동의한다
B02_1. 설립목적에 맞게 기관 운영하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_2. 법과 사회적 규범 준수 등 공정한 기관 운영하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_3. 공공기관으로 책임 이행 및 국가발전 기여하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_4. 저소득층의 경제적 자립에 기여하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_5. 근로 빈곤층의 자산형성에 기여하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_6. 사업 홍보를 잘 하는 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B02_6. 국민에게 많이 알려진 기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

C. 사업 인지도

※ 다음은 '자산형성지원사업'에 대한 관련 내용입니다.

자산형성지원사업이란, 일정기간동안 본인이 일정금액을 저축하고 근로활동을 계속하면, 정해진 기준에 따라 국가에서 일정금액을 추가 적립하여 만기시 더 많은 금액을 돌려주는 제도를 말합니다. 재정적인 자원과 복지서비스를 결합한 형태로, 근로빈곤층의 자립, 자활의 꿈을 통합적으로 지원하는 사업입니다.

C01. 귀하께서는 오늘 이전에 '자산형성지원사업'에 대해 들어본 적이 있습니까?

- ① 오늘 조사 이전에 들어 본적 없다
- ② 들어 본 적이 있지만 어떤 사업인지는 잘 모른다
- ③ 들어 본 적이 있고 어떤 사업인지 대략 알고 있다

C02. 다음은 국가에서 제공하는 다양한 자산형성사업입니다. 귀하께서는 안내되는 자산형성사업에 대하여 알고 있거나 들어보신 적이 있습니까?

자산형성지원사업 주요 사업	주요내용	인지 여부			참여 경험 여부	
		전혀 들어본 적 없다	들어본 정도이다	잘 알고 있다	아니오	예
1. 청년희망 저금	사회초년생 또는 저소득 청년의 저축 장려 및 장기적·안정적 자산관리행태 형성을 위한 정책용 금융상품 (만기 2년, 만 19~34세 청년들이 일정 요건에 해당하는 자, 일정금액 저축한 후 만기 시 은행 이자를 더해 서민금융진흥원에서 저축장려금 추가 지원, 이자소득에 대한 비과세 혜택 제공)	①	②	③	①	②
2. 청년도약 계좌	만 19~34세 청년의 중장기 자산형성 지원을 위한 정책형 금융상품 (만기 5년(60개월), 매월 70만원 한도 내에서 자유롭게 납입, 매월 최대 6%의 정부기여금을 지급, 이자소득에 대한 비과세 혜택 제공)	①	②	③	①	②
3. 디딤씨앗 통장 (CDA)	취약계층 아동의 사회진출 시 학자금·취업·주거마련 등에 소요되는 초기비용 마련을 위한 자산형성을 지원하는 사업 (만기 5년, 아동이 후원자 또는 보호자의 도움 등으로 적립 시 월 5만원 내의 범위(최대 적립금액은 월 50만원)에서 1:2로 매칭하여 국가(지자체)가 월 10만원 내 지원)	①	②	③	①	②
4. 희망저축 계좌 I	일하는 생계·의료수급 가구를 대상으로 자산형성 지원하여 탈빈곤을 지원하는 사업 (만기 3년, 신청 당시 가구 전체의 총 근로·사업소득이 기준 중위소득 40%의 60% 이상인 가구, 매월 본인 저축액(10~50만원) 납입 시, 정부의 근로소득장려금 적립)	①	②	③	①	②
5. 희망저축 계좌 II	소득인정액이 기준 중위소득 50% 이하인 일하는 주가·교육급여 수급 가구 및 기타 차상위계층을 대상으로 자산형성 지원하여 중산층 진입을 지원하는 사업 (만기 3년, 매월 본인 저축액(10~50만원) 납입 시, 정부의 근로소득장려금 적립)	①	②	③	①	②
6. 청년내일 저축계좌	청년의 생계수급자 등으로의 하락을 사전에 예방하고, 사회에 정착할 수 있도록 자산형성을 지원하는 사업 (만기 3년, 만 15세~39세 이상, 매월 본인 저축액(10~50만원) 납입 시, 정부의 근로소득장려금 적립)	①	②	③	①	②
7. 미소드림 저금	미소금융대출 및 채무조정 성실상환자 대상으로 해지 시 서민금융진흥원에서 가임자에게 별도지원금을 지급하는 적금 (만기 5년, 매월 1만원~20만원 납입 시, 만기 해지 시 우대금리 적용 및 세전이자(최대 3년)만큼 지원금 지급)	①	②	③	①	②
8. 청년내일 채움공제	청년내일채움공제는 노동시장에 신규 취업한 청년이 중소기업에서 초기경력을 형성하고, 기업은 우수한 청년 인재를 확보할 수 있도록 청년-기업-정부가 공동으로 적립*하여 청년의 장기근속을 지원하는 제도	①	②	③	①	②

D. 홍보 인지도

D01. 귀하께서는 이번 조사 이전에 자산형성지원사업 중 ‘희망저축계좌 I, II 또는 청년내일저축계좌’의 홍보활동을 접하신 경험이 있으셨습니까?

홍보활동: 온라인/오프라인에서 한국국토정보공사를 알리는 다양한 홍보 활동 전반을 의미

예시: 온라인 광고, 뉴스 기사, TV/라디오 등 미디어 매체 광고, 자선형성지원사업 유인물(팸플렛 등), 실내/외 홍보 간판, 소셜미디어(SNS, 유튜브 등)

- ① 예 ② 아니오

(D01에서 ①에 응답한 경우)

D01-1. '희망저축계좌 I, II 또는 청년내일저축계좌'에 대한 정보를 어떤 경로로 알게 되셨습니까?

- ① TV/라디오 등 방송 매체 ② 신문, 잡지 등 언론 매체
③ 인터넷 포털사이트 ④ SNS(페이스북, 유튜브, 인스타그램, 블로그 등)
⑤ 자활복지개발원 홈페이지 ⑥ 오프라인 정보검색(전화, 방문확인)
⑦ 실내 외 홍보간판 ⑧ 기타(구체적으로 :)

D02. 귀하께서는 한국자활복지개발원 자산형성지원사업의 캐릭터 다람이를 알고 계십니까?

자산형성지원사업의 캐릭터, 다람이



- ① 전혀 모른다 ② 본 적 있지만 자산형성지원사업 캐릭터 인지는 몰랐다
③ 자산형성지원사업 캐릭터로 알고 있다

D03. 귀하께서는 한국자활복지개발원이 운영하고 공식 SNS채널을 알고 계십니까?

구분	SNS 채널 예시	인지도		
		전혀 들어본 적 없다	들어본 정도이다	잘 알고 있다
1. 한국자활복지개발원 유튜브	 한국자활복지개발원 @kdissw 구독자 1.45천명 · 동영상 207개 한국자활복지개발원은 국민기초생활보장법에 따라 설립된 재단 법인입니다. > kdissw.or.kr 외 링크 1개 구독	①	②	③
2. 한국자활복지개발원 인스타그램	 kdissw1 43 게시물 171 팔로워 48 팔로잉 한국자활복지개발원 팔로우 메시지 연락처 2023 자활사업 성공·공로수기 시상식 및 제2회 자활정책포럼 NO EXIT 자립을 향한 당신의 첫걸음 희망을 더해드리겠습니다	①	②	③
3. 한국자활복지개발원 페이스북	 한국자활복지개발원 좋아요 841개 · 팔로워 920명 한국자활복지개발원은 국민기초생활보장법에 따라 설립된 재단법인으로 저소득 취약계층의 자활을 촉진하고 빈곤없는 사회를 만들어 나가고 있습니다. 메시지 보내기 좋아요	①	②	③

D04. 귀하께서는 한국자활복지개발원의 자산형성지원사업이 운영하고 공식 SNS채널을 알고 계십니까?

구분	SNS 채널 예시	인지도		
		전혀 들어본 적 없다	들어본 정도이다	잘 알고 있다
1. 자산형성지원사업 유튜브	 자산자람TV @MoneyJaramTV 구독자 1,96천명 · 동영상 25개 자산형성지원사업이란 > hope.welfareinfo.or.kr 외 링크 1개 구독	①	②	③
2. 자산형성지원사업 인스타그램	← daram_money  66 게시물 2,081 팔로워 98 팔로잉 자산형성 전문가 다람이 🐱 다람이와 함께하는 자산있는 라이프 만들기! ✨ 청년내일저축계좌&희망저축계좌 공식 인스타그램 🔗 linktr.ee/daram_money 팔로우 메시지 + 다람이 무릎 유튜브 페이스북 블로그 	①	②	③

구분	SNS 채널 예시	인지도		
		전혀 들어본 적 없다	들어본 정도이다	잘 알고 있다
3. 자산형성지원사업 페이스북	 자산모음zip 좋아요 73개 · 팔로워 98명	①	②	③
3. 자산형성지원사업 블로그	 소개 자산도 모으고 자산형성 꿀팁도 모아주세요! 청년내일저축계좌 & 희망저축계좌 공식 블로그	①	②	③

DQ. 응답자 배경 질문

DQ1. 귀하는 가구주입니까?

- ① 예 ② 아니요

DQ2. 총 가구원 수는 몇 명입니까? (본인 포함하여 작성: 1인 가구의 경우 총 1명) 총 명

DQ3. 귀하의 최종학력은 무엇입니까? (중간에 학교를 그만 둔 경우는 '졸업'이 아닙니다.)

구분	중학교 졸업 이하	고등학교 졸업	2~3년제 대학 재학 및 졸업	4년제 대학 재학 및 졸업	대학원 석사 재학 이상
본인	①	②	③	④	⑤

〈최종학력〉

-중간에 학교를 그만둔 경우는 졸업이 아님

-대학을 두 개 이상 졸업한 경우는 고학력을 기준으로 응답

-의대 6년제도 4년제 대학 졸업으로 응답

DQ4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 농업/임업/어업
- ② 자영업 (상업, 소규모 장사, 개인택시운전자 등)
- ③ 판매/영업/서비스직 (상점 점원, 세일즈맨, 방문 판매원, 미용사 등)
- ④ 기능/숙련직 (운전기사, 세탁, 선반, 목공, 기능공 등)
- ⑤ 생산/노무직 (제조업 생산직, 현장직업, 일용노무직, 청소관리, 경비원 등)
- ⑥ 사무직 (차장이하 사무직, 초중고 교사, 6급 이하 공무원)
- ⑦ 경영/관리직 (5급 이상 공무원, 기업체 부장 이상)
- ⑧ 전문/자유직 (변호사, 의사, 건축사, 교수, 예술가, 종교지도자 등)
- ⑨ 가정주부 (가사와 육아만 하는 전업주부)
- ⑩ 학생
- ⑪ 무직
- ⑫ 기타

DQ5. 귀 닥 가족 전체의 보너스를 포함한 월평균 소득은 얼마입니까?

- ① 100만원 이하 ② 101~200만원 ③ 201~300만원 ④ 301~400만원
⑤ 401~500만원 ⑥ 501~600만원 ⑦ 601~700만원 ⑧ 701~900만원
⑨ 901~1000만원 ⑩ 1,001만원 이상

응답해 주셔서 감사합니다.

A. 자산형성지원사업 만족도 조사

A1. 다음은 귀하께서 참여하신 자산형성지원사업에 대한 질문입니다. (7점 척도 / 10점 척도 2개 유형 조사)

평가 요소		전혀 그렇지 않다	← — — →			보통 이다	← — — →			매우 그렇다
서비스 핵심 내용	1-1. 자산형성지원사업의 구체적인 내용은 사업 목적에 부합한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	1-2. 자산형성지원사업의 제공 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	1-3. 자산형성지원사업 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
제공 과정	2-1. 한국자활복지개발원 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	2-2. 한국자활복지개발원은 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	2-3. 한국자활복지개발원 직원은 내 입장을 이해하고 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
제공 환경	3-1. 자산형성지원사업 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-2. 한국자활복지개발원 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-3. 한국자활복지개발원의 직원의 업무처리 능력은 우수하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
사회적 책임과 역할	4-1. 한국자활복지개발원은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	4-2. 한국자활복지개발원은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	4-3. 한국자활복지개발원의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

B. 다음은 귀하께서 참여하신 자산형성지원사업에 대한 질문입니다. (7점 척도 / 10점 척도 2개 유형 조사)

평가 요소		전혀 그렇지 않다	← — — — →		보통 이다	← — — — →		매우 그렇다
가입	1. 혹시 귀하께서는 어떠한 방법으로 자산형성지원사업에 가입하셨습니다? ① 온라인 (복지로, 은행 어플, 홈페이지 등) ☞ (A1-1)설문 진행 ② 오프라인 (지자체, 자활센터 등) ☞ (A1-2)설문 진행							
	(A1 ① 온라인 응답자만) 1-1-1. 복지로에서 제공하는 안내 및 신청 접수절차에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	(A1 ② 오프라인 응답자만) 1-1-2. 읍면동 주민센터의 안내 및 신청 접수절차에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	1-2. 자산형성지원사업에서의 자격확인 및 신청 결과통보는 신속하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	1-3. 사업 담당자(지자체 담당 공무원)의 사업안내 및 도움에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	1-4. 자산형성지원사업의 계좌개설 및 온라인 가입절차가 편리하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	1-5. 자산형성지원사업의 계좌개설 과정에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
관리 과정	2-1. 사업에 참여하고 유지하기 위한 행정적 절차에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2-2. 참여하는 사업과 관련된 소속이나 정보 제공이 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
납입 및 관리	2-3. 자산형성지원사업과 관련된 정보를 찾아볼 수 있도록 정보가 잘 제공되고 있다(홈페이지, 팸플릿 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2-4. 자산형성지원사업에서 제공하는 교육프로그램에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2-5. 자산형성지원사업에서 이루어지고 있는 사업지원에 대해 만족한다 (초기상담, 가입유지관리, 재무상담, 취업업 정보제공 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2-6. 자산형성지원사업에서 납입금액 및 정부 지원금에 대한 정보를 쉽게 확인할 수 있다(은행, 자산형성포털 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2-7. 자산형성지원사업의 납입 관련 전화, 문자, 우편 안내에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

B. 다음은 귀하께서 참여하신 자산형성지원사업에 대한 질문입니다.

평가 요소		전혀 그렇지 않다	← — — — →		보통 이다	← — — — →		매우 그렇다	경험 없음
2-8. 자산형성지원사업에서 지원하는 자립역량 프로그램에 만족한다		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
2-9. 자산형성지원사업에서 지원하는 지역자활센터 사례관리 프로그램에 만족한다		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧

평가 요소		전혀 그렇지 않다	← — — →			보통 이다	← — — →			매우 그렇다
자산 형성 포털	3-1. 자산형성포털은 방문한 목적에 적합한 메뉴와 콘텐츠로 구성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-2. 자산형성포털에서 제공하는 메뉴와 콘텐츠는 유용하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-3. 자산형성포털은 오류없이 이용 할 수 있다(네트워크 연결, 화면구성, 정보 노출 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-4. 자산형성포털에서 메뉴 구성 및 배열이 홈페이지 이용에 편리하게 구성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	3-5. 글자크기 및 색상 등 디자인이 전반적으로 마음에 든다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
콜센터	4. 혹시 귀하께서는 자산형성지원사업 콜센터를 이용하셨습니까? ① 예 ☞ (5-1)설문 진행 ② 아니오 ☞ (4-1)설문 진행									
	4-1. 콜센터 직원은 친절하게 상담을 진행한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	4-2. 콜센터 직원은 귀하의 문의나 요구사항을 해결하려고 노력한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	4-3. 콜센터 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	4-4. 콜센터 직원은 이해하기 쉽게 설명한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
사업 전반	5-1. 자산형성지원사업의 지원금액 수준(매칭비율)은 적절하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	5-2. 자산형성지원사업의 가입 기간(3년)은 적절하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	5-3. 자산형성지원사업의 지급요건(교육 10시간 이수, 자금사용계획서 제출, 탈수급)은 적절하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
도움 정도	6-1. 자산형성지원사업으로 참여로 인해 경제적 자립에 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	6-2. 자산형성지원사업 참여로 인해 금융 지식을 얻는데 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	6-3. 자산형성지원사업 참여로 인해 계획적 소비를 하는데 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	6-4. 자산형성지원사업 참여로 인해 저축습관을 형성하는데 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
전반적 만족	7-1. 앞에서 응답한 내용을 모두 고려하였을 때, 자산형성지원사업에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	7-2. 자산형성지원사업을 이용하기 전에 가졌던 기대수준에 비해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	7-3. 만약 기회가 된다면 자산형성지원사업에 다시 참여하시겠습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		
	7-4. 자산형성지원사업을 가까운 친척, 친구, 지인 등에게 권유(추천) 하시겠습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

C. 다음은 귀하께서 참여하신 자산형성지원사업에 대한 질문입니다.

항목	그렇다	아니다
C-1. 이번 달에 본인 적립금을 미입금한 경우, 다음 달에 소급하여 입금할 수 있다	①	②
C-2. 통장 가입 이후 사정이 있어서 본인적립금을 적립 중지 신청한 경우 만기일은 달라진다	①	②
C-3. 실직 및 질병 사고 등 부득이한 사유가 발생한 경우 사업 참여기간(3년) 중 총 6개월간 적립 중지를 신청할 수 있다	①	②
C-4. 매월 입금 마감일은 25일이다	①	②
C-5. 자산형성지원사업으로 가입한지원금의 사용용도는 본 사업에서 지정한 적립 용도에 해당하면 중복 사용이 가능하다.	①	②
C-6. 자산형성지원사업으로 가입한통장은 압류방지설정이 가능하다	①	②
C-7. 본인적립계좌의 경우 1회에 한하여 분할해지(일부해지)가 가능하다	①	②
C-8. 가입기간 3년 중 본인 미납월이 총 12회가 넘는 경우 환수해지 대상이 된다	①	②
C-9. 자물 저축은 최대 50만원까지 가능하다	①	②

DQ. 배경문항

DQ1. 귀하의 가족은 어떻게 구성되어 있습니까? 현재 함께 살고 있는 가족을 중심으로 응답해 주십시오.

(부부는 사실혼을 포함합니다.)

- ① 1인 가구 ② 부부 2인 ③ 부부 2인과 자녀
 ④ 모자(어머니와 자녀) 혹은 부자(아버지와 자녀) ⑤ 조부모와 부모, 자녀로 구성된 3세대 가족
 ⑥ 그 외(기타 혈연 또는 비혈연 관계 동거)

DQ2. 총 가구원 수는 몇 명입니까? (본인 포함하여 작상 1인 가구의 경우 총 1명) 총 ____명

DQ3. 귀하는 가구주입니까? ① 예 ② 아니요

DQ4. 귀하의 현재 혼인상태는 어떠합니까?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 별거 ④ 사별
 ⑤ 이혼 ⑥ 사실혼(동거) ⑦ 기타()

DQ5. 총 자녀 수는 몇 명입니까? 총 ____명

DQ6. 귀하의 최종학력은 무엇입니까? (중간에 학교를 그만 둔 경우는 '졸업'이 아닙니다.)

구분	중학교 졸업 이하	고등학교 졸업	2~3년제 대학 재학 및 졸업	4년제 대학 재학 및 졸업	대학원 석사 재학 이상
본인	①	②	③	④	⑤

〈최종학력〉

- 중간에 학교를 그만둔 경우는 졸업이 아님
 -대학을 두 개 이상 졸업한 경우는 고학력을 기준으로 응답
 -의대 6년제도 4년제 대학 졸업으로 응답

DQ7. 가구의 세후 월평균소득(근로소득, 사업소득, 자본소득, 공적연금소득, 사적연금소득, 기타소득 포함)은 얼마입니까?

항목	① 100만원 미만	② 100만원~ 200만원 미만	③ 200만원~ 300만원 미만	④ 300만원~ 400만원 미만	⑤ 400만원~ 500만원 미만	⑥ 500만원~ 600만원 미만	⑦ 600만원~ 700만원 미만	⑧ 700만원 이상
1. 가구의 월평균 세후 소득	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧

DQ8. 귀하께서 현재 국민기초생활보장제도로부터 받고 있는 급여의 유형을 모두 응답해 주십시오.

급여 유형		1. 생계급여	2. 의료급여	3. 주거급여	4. 교육급여	5. 자활급여
수급 여부	예	①	①	①	①	①
	아니오	②	②	②	②	②