

# 한국여성재단 시설개선사업 <2009년 ~ 2013년 사업성과 평가 연구>

2014.11

장 미 현

(주)젠더공간연구소 소장



## < 목 차 >

<b>1. 서론</b> .....	<b>1</b>
1.1. 연구목적 및 필요성 .....	1
1.2. 연구내용 .....	1
1.3. 연구방법 .....	2
1.4. 연구범위 .....	2
<b>2. 시설개선사업의 특성 및 필요성</b> .....	<b>2</b>
2.1. 시설개선사업의 개요 .....	2
2.2. 공간 지원 사업의 특성 .....	6
2.3. 여성생활·이용 시설, 여성단체의 특성 및 요구 .....	7
2.4. 시설개선사업의 필요성 .....	10
<b>3. 시설개선사업의 평가지표 도출</b> .....	<b>11</b>
3.1. 여성공간으로서 특성 .....	11
3.2. 젠더와 공간 특성 .....	11
3.3. 시설개선사업 시행시설의 특성 .....	14
3.4. 공간개선의 방향성 및 평가지표 도출 .....	20
<b>4. 시설개선사업의 공간 변화 분석</b> .....	<b>22</b>
4.1. Happy Bath, Happy Smile 사업 공간 변화 .....	22
4.2. ARITAUM in U 사업 공간 변화 .....	29
<b>5. 공간사용자 경험 및 단체 역량 변화 분석</b> .....	<b>36</b>
5.1. 조사 내용 .....	36
5.2. 응답자 현황 .....	37
5.3. 평가지표별 분석 - Happy Bath, Happy Smile .....	44
5.4. 평가지표별 분석 - ARITAUM in U .....	61
<b>6. 결론</b> .....	<b>81</b>
6.1. Happy Bath, Happy Smile 사업의 조사결과 .....	81
6.2. ARITAUM in U 사업의 조사결과 .....	83
6.3. 시설개선사업 성과 및 개선방향 .....	85
6.4. 연구의 의의 및 한계 .....	93
참고문헌 .....	95
[부록 1] 시설개선사업 시행 단체 .....	96
[부록 2-1] 단체 현황 조사 .....	98
[부록 2-2] 근무자 설문조사 .....	100
[부록 2-3] 이용자, 자원봉사자 설문조사 .....	103

## <표 목 차>

표 2-1. 2009~2013년 시설개선사업 시설 구분별 시행 현황 .....	4
표 2-2. 2009~2013년 Happy Bath, Happy Smile 사업 시행 현황 .....	4
표 2-3. 2009~2013년 ARITAUM in U 사업 시행 현황 .....	5
표 2-4. 사업별 지원금 분포 .....	6
표 2-5. 연도별 시설개선사업 신청단체 수 .....	8
표 2-6. 지역별 시설개선사업 신청단체 수 .....	8
표 2-7. 시설구분별 시설개선사업 신청단체 수 .....	9
표 2-8. 실태별 시설개선사업 신청단체 수 .....	9
표 3-1. 국내 도시개발 및 도시공간 조성 관련 연구의 젠더 이슈 .....	12
표 3-2. 시설개선사업 대상 시설의 이용자 (중복) .....	14
표 3-3. 시설개선사업 대상 시설의 공간보유 현황 .....	14
표 3-4. 시설개선사업 대상 시설의 근무자 수 (2009~2013) .....	15
표 3-5. Happy Bath, Happy Smile 사업 시행단체 시설 특성 .....	16
표 3-6. ARITAUM in U 사업 시행단체 시설 특성 .....	18
표 3-7. 시설개선사업의 평가지표(안) .....	21
표 3-8. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 조사내용 .....	21
표 4-1. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 공간 분석 내용 .....	22
표 4-2. Happy Bath, Happy Smile 사업 전후 공간 변화 .....	22
표 4-3. ARITAUM in U 사업 전후 공간 변화 .....	29
표 5-1. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 단체 및 공간사용자 조사내용 .....	36
표 6-1. 평가지표(안)에 의한 성과 - Happy Bath, Happy Smile .....	87
표 6-2. 평가지표(안)에 의한 성과 - ARITAUM in U .....	90
표 1. Happy Bath, Happy Smile 사업 시행 단체 .....	96
표 2. ARITAUM in U 사업 시행 단체 .....	97

## <그 림 목 차>

그림 2-1. 지역별 HBHS 사업 신청단체 분포 .....	8
그림 2-2. 지역별 AU 사업 신청단체 분포 .....	8
그림 2-3. 시설구분별 시설개선사업 신청단체 분포 .....	9
그림 2-4. 실태별 시설개선사업 신청단체 분포 .....	9
그림 3-1. 시설개선사업 대상 시설의 근무자 수 분포 .....	15
그림 3-2. 공간개선의 방향성 .....	20
그림 5-1. 응답 단체 사업별 분포 .....	37
그림 5-2. 응답 단체 지역 분포 .....	38
그림 5-3. 응답 단체의 시설 보유 현황 .....	39
그림 5-4. 사업별 근무자 응답 현황 .....	40
그림 5-5. 성별 근무자 응답 현황 .....	40
그림 5-6. 직급별 근무자 응답 현황 .....	41
그림 5-7. 사업별 이용자 응답 현황 .....	42
그림 5-8. 성별 응답자 현황 .....	42
그림 5-9. 이용 유형별 응답자 분포 .....	43
그림 5-10. HBHS-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 (단위: 분) .....	44
그림 5-11. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 전_근무자 .....	45
그림 5-12. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 후_근무자 .....	46
그림 5-13. HBHS-마음에 드는 공간변화 내용_근무자 .....	47
그림 5-14. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 전_이용자 .....	48
그림 5-15. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 후_이용자 .....	49
그림 5-16. HBHS-마음에 드는 공간변화 내용_이용자 .....	50
그림 5-17. HBHS-사업 전후 현 생활자 수 (단위: 명) .....	51
그림 5-18. HBHS-사업 전후 하루 평균이용자 수 (단위: 명) .....	51
그림 5-19. HBHS-사업 전후 월 평균이용자 수 (단위: 명) .....	51
그림 5-20. HBHS-사업 전후 종사자 수 (단위: 명) .....	52
그림 5-21. HBHS-월 평균 자체 운영 프로그램 수 (단위: 개) .....	52
그림 5-22. HBHS-외부 프로그램 활용 수 (단위: 개) .....	52
그림 5-23. HBHS-이용자 방문빈도_사업 전 .....	53
그림 5-24. HBHS-이용자 방문빈도_사업 후 .....	54
그림 5-25. HBHS-방문이용자 방문빈도_사업 전후 .....	55
그림 5-26. HBHS-자원봉사자 방문빈도_사업 전후 .....	55
그림 5-27. HBHS-방문 시 평균 머무는 시간 (단위: 분) .....	56
그림 5-28. HBHS-사업 전반에 대한 만족도_근무자 .....	57
그림 5-29. HBHS-사업 전반에 대한 만족도_대표(좌), 직원(우) .....	57

그림 5-30. HBHS-사업 전반에 대한 만족도_이용자 .....	58
그림 5-31. AU-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 (단위: 분) .....	61
그림 5-32. AU-시설개선사업 전후 공간변화 전_근무자 .....	62
그림 5-33. AU-시설개선사업 전후 공간변화 후_근무자 .....	63
그림 5-34. AU-마음에 드는 공간변화 내용_근무자 .....	64
그림 5-35. AU-시설개선사업 전후 공간 변화 전_이용자 .....	65
그림 5-36. AU-시설개선사업 전후 공간 변화 후_이용자 .....	66
그림 5-37. AU-마음에 드는 공간변화 내용_이용자 .....	67
그림 5-38. AU-사업 전후 현 생활자 수 (단위: 명) .....	68
그림 5-39. AU-사업 전후 하루 평균이용자 수 (단위: 명) .....	68
그림 5-40. AU-사업 전후 월 평균이용자 수 (단위: 명) .....	68
그림 5-41. AU-사업 전후 종사자 수 (단위: 명) .....	69
그림 5-42. AU-월 평균 자체 운영 프로그램 수 (단위: 개) .....	69
그림 5-43. AU-외부 프로그램 활용 수 (단위: 개) .....	69
그림 5-44. AU-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간_거주생활자 (단위: 분) .....	70
그림 5-45. AU-이용자 방문빈도_사업 전 .....	71
그림 5-46. AU-이용자 방문빈도_사업 후 .....	72
그림 5-47. AU-방문이용자 방문빈도_사업 전후 .....	73
그림 5-48. AU-자원봉사자 방문빈도_사업 전후 .....	73
그림 5-49. AU-방문 시 평균 머무는 시간 (단위: 분) .....	74
그림 5-50. AU-사업 전반에 대한 만족도_근무자 .....	75
그림 5-51. AU-사업 전반에 대한 만족도_대표(좌), 직원(우) .....	75
그림 5-52. AU-사업 전반에 대한 만족도_이용자 .....	76

## 1. 서론

### 1.1. 연구목적 및 필요성

한국여성재단은 2009년부터 아모레퍼시픽복지재단의 후원으로 여성공익단체 및 여성 이용 시설의 공간을 개선하는 사업을 진행하고 있다. 본 사업은 여성이 주로 활동하는 단체를 대상으로 하는 것으로, 기존 공간의 열악한 상황의 개선에 일차적인 목적이 있다면, 공간의 변화로 인해 유발되는 여성단체의 활동 역량 강화를 꾀하는 것이 궁극적인 목적이다.

기존의 민간단체 및 여성단체에 대한 공공의 지원 사업은 재정 지원을 중심으로 이루어져 왔다. 이에 반하여 한국여성재단의 시설개선사업은 민간에서 이루어지는 지원 사업으로 사업비를 지원하는 것이 아니라 공간개선을 지원함으로써 여성단체 및 시설의 역량 강화의 기반공간을 제공하는 사업이다. 민간단체, 특히 여성단체들의 규모 및 재정의 어려움에도 불구하고 공공 지원의 수혜가 충분히 주어지지 않고 있는 상황에서, 시설개선 사업은 여성단체 및 시설들에게 실질적인 변화를 가져올 수 있는 중요한 사업이라고 할 수 있다.

시설개선사업이 시작된 지 5년이 지난 시점에서, 그동안 지원해 온 여러 단체의 공간 변화를 돌아보고, 향후 나아갈 방향을 점검해야 할 때이다. 본 연구는 2009년 이래로 5년간 시설개선사업으로 변화된 여러 단체들의 공간을 살펴, 그 특성과 의미를 찾아보고자 한다. 이를 위해 시설개선사업의 특성 및 시설개선사업의 대상이 되는 단체들의 특성, 그리고 여성들이 주 이용자인 여성공간의 특성을 두루 살펴, 시설개선사업을 위한 평가지표(안)를 도출하고, 이를 통해 시설개선사업의 성과와 향후 사업의 방향 및 개선 사항을 제안하고자 한다.

### 1.2. 연구내용

연구의 내용은 크게 네 가지로 구성된다.

첫째, 시설개선사업의 특성 및 필요성을 살펴보는 것이다. 시설개선사업의 개요와 공간 지원 사업으로써의 특성, 지원 대상인 여성생활·이용 시설 및 비영리여성단체의 특성 및 요구를 파악하여 시설개선사업의 필요성을 제시한다.

둘째, 시설개선사업을 평가하기 위한 지표를 도출하는 것이다. 여성이 주 이용자인 여성공간으로써의 공간 특성 및 젠더 관점에서의 공간 특성, 그리고 시설개선사업이 이루어진 시설들의 특성을 파악하여 공간개선의 방향성 및 평가지표를 설정한다.

셋째, 평가지표를 토대로 시설개선사업으로 인해 지난 5년 동안 변화된 공간과 이에 대한 이용자들의 공간사용 경험을 분석하는 것이다. 이를 위해 평가지표를 토대로 Happy Bath, Happy Smile 사업과 ARITAUM in U 사업의 공간 변화 특성을 파악하고, 시설개선사업이 이루어진 단체, 단체의 근무자 및 이용자를 대상으로 수행한 설문조사의 결과를 분석한다.

넷째, 시설개선사업의 공간 분석과 공간사용경험의 분석을 토대로 시설개선사업의 성과를 도출하고, 앞으로의 개선방향을 제안한다.

### 1.3. 연구방법

본 연구는 크게 세 가지의 방법으로 진행되었다.

첫째, 문헌조사이다. 민간단체 지원 제도, 민간단체 및 여성단체의 특성, 여성과 공간에 관한 연구문헌, 한국여성재단의 보고서(시설별 착공·완공보고서, 연도별 결과보고서) 등을 살펴봄으로써, 시설개선사업의 필요성 및 공간개선의 방향성을 도출하였다.

둘째, 대상시설의 공간을 분석하였다. 대상시설의 공사 전후 현황 사진, 공사 진행 사진, 결과 사진 및 시설개선사업 사업관리표 및 이용자 후기 등을 토대로 공간 변화의 유형 및 내용을 분석하였다.

셋째, 사업을 시행한 여성단체의 시설을 중심으로 설문조사를 수행하였다. Happy Bath, Happy Smile, ARITAUM in U 시설개선사업 단체의 사업 전후 현황 변화, 근무자 및 이용자(방문자, 거주생활자, 자원봉사자)에 대한 의견 조사 등을 통해 공간의 변화가 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

### 1.4. 연구범위

본 연구의 범위는 2009년에서 2013년까지 수행된 시설개선사업의 대상 단체로써, Happy Bath, Happy Smile 사업으로 화장실 및 욕실을 개보수한 50개 단체와 ARITAUM in U 사업으로 대안공간을 리모델링한 26개 단체를 대상으로 한다.

연구의 초점은 공간의 변화와 이로 인한 공간 이용자와 단체의 변화에 있다. 경제성 등의 효율성에 대한 가치 판단은 배제하고, 물리적인 공간 변화의 내용과 변화된 공간의 사용 경험, 단체의 현황 변화가 주 연구의 대상이 된다.

## 2. 시설개선사업의 특성 및 필요성

### 2.1. 시설개선사업의 개요

#### 1) 사업 목적<sup>1)</sup>

시설개선사업은 안전하고 쾌적한 시설개선으로 존중과 위로가 되는 소통 및 치유 공간으로의 변화 촉진, 여성친화적 시설개선 및 공간 디자인을 통한 공익활동에 대한 교류와 공감 확산, 지역사회 내 여성단체 및 시설의 호감도 및 인지도 상승 제고로 활동 확대 등 여성공익단체 역량강화에 기여를 그 목적으로 한다.

이를 구체적으로 살펴보자면, 다음과 같다.

#### ① 여성생활·이용 시설 및 여성단체 활동 공간 환경 개선

여성생활·이용 시설 및 여성을 대상으로 사업을 수행하는 여성단체 활동 공간은 일반적으로 기타 이익 단체에 비해 사회적 관심과 지원이 미약하여 이용자들의 편의와 욕구를 충족시키기에 어려운 상황에 놓여 있다. 이러한 여성생활·이용 시설 및 여성단체 활동 공간 환경을 개선함으로써 이용자들의 편의 도모와 삶의 질 향상을 위한 기반을

1) 한국여성재단의 2009-2013 연도별 결과보고서

마련하도록 지원한다.

② 여성 맞춤형 공간으로 개선

여성생활·이용 시설 및 여성단체 공간의 주 사용자가 여성이라는 점을 고려할 때, 여성의 신체적 특수성을 반영하는 규격의 위생기구 설치와 화장실(또는 욕실)의 공간 설계를 통해 여성 맞춤형 공간으로 개선함으로써 여성 이용자의 편의성 증진에 기여한다.

③ 안전하고 안심할 수 있는 공간 조성으로 정서적 안정에 기여

여성생활·이용 시설 및 여성단체 공간의 특성상 정서적 사회적인 위기를 경험한 이용자가 많다. 단체 및 시설 이용자들이 보다 안전하고 안심할 수 있는 공간에서 생활할 수 있도록 지원함으로써 정서적 안정에 기여한다.

④ 활력과 임파워링 제공 공간으로 재탄생

대안 여성 공간 설치사업은 여성활동가들의 만남과 소통의 장을 만들어줄 뿐만 아니라, 단순한 공간 기능 보강이 아닌 Place와 Contents를 동시에 지원하는 이중의 효과를 지니고 있다. 본 사업은 활력과 empowerment를 제공하는 공간으로 재탄생함으로써 이용자 및 단체의 역량강화를 도모한다.

⑤ 아모레퍼시픽복지재단의 사회공헌목표와 한국여성재단 활동의 구체적 실현

“함께 나눔으로써 더욱 풍요로운 세상”을 향한 아모레퍼시픽복지재단의 사회공헌목표와 사회 곳곳의 “소외된 여성에게 힘과 희망을 주는” 한국여성재단 활동을 구체적으로 실현한다.

## 2) 사업 내용

시설개선사업은 크게 두 가지 사업으로 구성된다.

- Happy Bath, Happy Smile

여성생활·이용 시설 및 여성단체 화장실 및 욕실개선 사업이다. 여성을 대상으로 사업을 수행하는 기관의 화장실 및 욕실 개보수를 통해 공간 기능을 보강함으로써 사용자들의 편의를 도모하고 건강을 증진한다.

- ARITAUM in U

대안 여성 공간 설치 사업이다. 아모레퍼시픽의 ARITAUM 매장 디자인 컨셉을 적용하여 여성들이 자유롭게 휴식을 취하며 에너지를 충전하고, 소통과 공감을 통한 창의적인 사고를 가능케 하는 대안적인 여성전용 대안 공간(휴게실, 교육장, 상담공간 등)을 창출한다.

## 3) 사업 대상

본 사업 대상은 여성생활 및 이용 시설, 비영리 여성단체이며, 본 연구는 이 중 2009년에서 2013년에 Happy Bath, Happy Smile 사업과 ARITAUM in U 사업을 통해 시설 개선이 이루어진 단체의 공간을 중심으로 한다.

2009년부터 2013년까지 5년간 Happy Bath, Happy Smile 사업은 50개 단체에서, ARITAUM in U 사업은 26개 단체에서 시행되어, 총 76개의 단체가 시설 개선이 이루어졌다.

표 2-1. 2009~2013년 시설개선사업 시설 구분별 시행 현황

시설(단체) 구분	Happy Bath, Happy Smile	ARITAUM in U	계
비영리여성단체	13	14	27
여성생활·이용 시설	20	8	28
여성생활시설	13	0	13
여성이용 시설	1	1	2
비영리여성단체 / 여성생활·이용 시설	2	1	3
기타	1	2	3
계	50	26	76

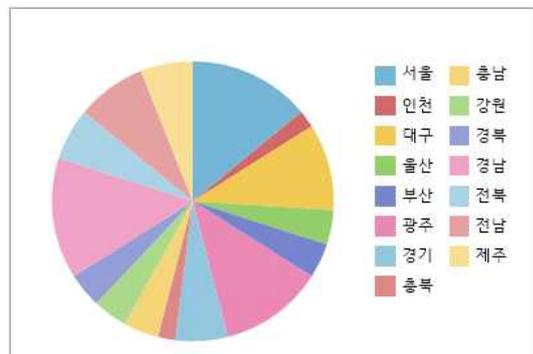
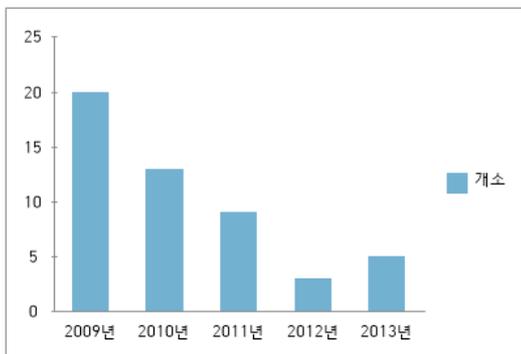
4) 연도별, 지역별 분포

• Happy Bath, Happy Smile 사업

Happy Bath, Happy Smile 사업은 2009년에 20개 단체, 2010년 13개 단체에서 시행되었으며, 이후 선정 단체가 줄어드는 경향을 보이고 있다. 지역별로는 서울과 경남이 7개 단체, 광주 6개 단체가 지원을 받았으며, 대전을 제외한 전국 각지에서 사업 지원이 이루어졌다.

표 2-2. 2009~2013년 Happy Bath, Happy Smile 사업 시행 현황

지역	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	계
서울	4	3				7
인천					1	1
대전						0
대구	1	2	2			5
울산	1	1				2
부산				1	1	2
광주	3	1	1		1	6
경기	2			1		3
충북		1				1
충남		2				2
강원	1		1			2
경북	2					2
경남	3	1	2	1		7
전북	1	1	1			3
전남	1	1	1		1	4
제주	1		1		1	3
계	20	13	9	3	5	50

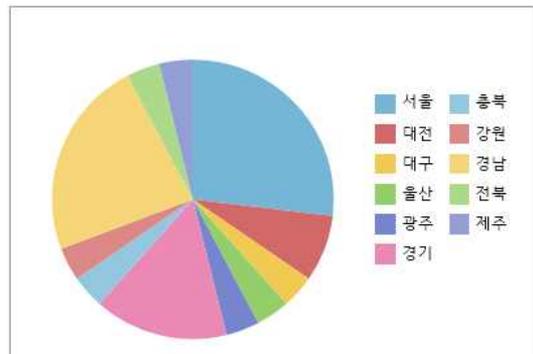
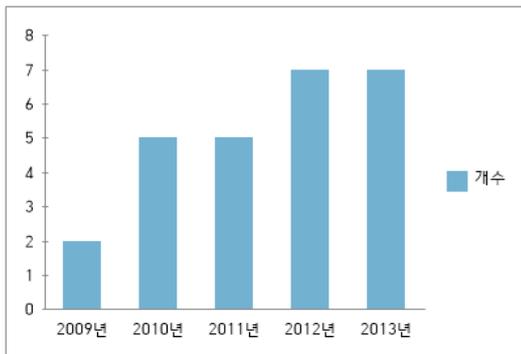


• ARITAUM in U 사업

ARITAUM in U 사업은 2009년 2개, 2010년과 2011년은 5개, 2012년과 2013년은 7개 단체가 지원을 받아 점차적으로 지원 단체가 늘어나는 경향이 있다. Happy Bath, Happy Smile 사업과 마찬가지로 서울과 경남이 가장 많은 지원을 받았으며, 아직 총 지원 단체수가 충분치 않아 Happy Bath, Happy Smile 사업에 비해 지역별로 고른 분포를 보이지는 않았다.

표 2-3. 2009~2013년 ARITAUM in U 사업 시행 현황

지역	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	계
서울		2	1	2	2	7
대전	1				1	2
대구				1		1
울산				1		1
부산						0
광주			1			1
경기			1	2	1	4
충북		1				1
충남						0
강원					1	1
경북						0
경남	1	1	2	1	1	6
전북					1	1
전남						0
제주		1				1
계	2	5	5	7	7	26



5) 지원금 규모

사업별 지원금 규모는 Happy Bath, Happy Smile 사업의 경우 시설개선의 정도와 범위가 다양하여 지원금의 편차가 크게 나는데 비해, ARITAUM in U 사업은 평균 2951만 원가량 지원되며, 그 편차는 Happy Bath, Happy Smile 사업에 비해 크지 않아 비교적 고른 사업비 지원 상황을 나타내고 있다.

표 2-4. 사업별 지원금 분포

	Happy Bath, Happy Smile	ARITAUM in U
평균	6,675,096원	29,517,040원
표준편차	3,931,209원	1,251,384원
최대값	23,000,000원	35,000,000원
최소값	2,000,000원	24,948,990원

## 2.2. 공간 지원 사업의 특성

Happy Bath, Happy Smile 사업과 ARITAUM in U 사업은 여성생활·이용시설 및 여성단체를 지원하는 사업으로, 시설 공간의 개선을 그 지원 내용으로 한다.

공공 영역에서의 민간단체 지원은 비영리민간단체지원법<sup>2)</sup>에 의해 직접지원(보조금)과 간접지원으로 이루어지고 있다. 직접지원은 매년 일정금액의 예산을 확보하여 공모방식(경쟁)으로 사업신청을 제출받아, 민간전문가로 구성된 공익사업선정위원회(10인 이상 15인 이내)의 심사·선정을 통하여 비영리민간단체가 공익사업을 추진하는데 필요한 사업비의 일부를 지원하는 방식으로 시행된다. 간접지원은 보조 사업비 이외의 지원으로써, 법에는 조세감면, 우편요금 지원, 기타 행정지원 등의 지원 내용이 규정되어 있다. 그 외에, 등록된 민간단체에 대한 공공시설 등 공동사용, 행사 후원명칭 사용승인 등 행정지원도 이루어지고 있다.<sup>3)</sup>

안전행정부의 비영리민간단체 공익활동 지원사업으로 2014년 기준으로 293개의 사업이 선정되었는데, 사회통합과 취약계층 복지증진 (78건/3,624백만 원), 선진 시민의식 함양 35건/1,611백만 원), 민생경제 및 문화발전 (14건/580백만 원), 환경보전과 자원절약(33건/1,517백만 원), 국가안보 및 안전문화 (76건/3,301백만 원), 국제교류 협력(57건/2,636백만 원)의 유형별로 사업비 지원이 이루어졌다. 보조금의 예산항목은 인건비, 사업진행비, 활동비의 3개 항목 21개 비목으로 구성되어 있다.<sup>4)</sup>

여성단체의 지원 및 보조는 여성발전기본법에 명시된 바<sup>5)</sup>에 따라 이루어지고 있다. 여성단체 등의 지원 및 보조의 범위는 여성단체 등이 행하는 남녀평등의 촉진, 여성의 사회참여확대 또는 복지증진 사업에 대한 지원 및 보조, 기타 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장이 여성단체의 육성을 위하여 필요하다고 인정하는 사항에 관한 지원 및 보조를 대상으로 한다.

여성가족부는 공동협력사업을 통해 여성계 현안 및 여성가족부의 중점추진 정책 중 민간단체와의 협력을 통하는 것이 효과적인 사업을 지원하고 있다. 2013년의 경우 여성사회참여확대, 양성평등촉진 및 성인지 정책의 확산, 여성(아동) 안전 및 인권의 증진, 장애여성 등 취약계층 지원, 일·가정 양립 및 가족 가치 확산에 대한 사업을 지원과제로 선정하여, 25억9천백만원을 지원하였다.(여성가족부 여성정책과, 2013) 또한 각 지방자

2) 비영리민간단체지원법 제5조-제7조. 이 법에 있어서 "비영리민간단체"라 함은 영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주된 목적으로 하는 민간단체로 해당 효건 중 상시 구성원수가 100인 이상일 것이 포함되어 있다.(제2조)

3) 안전행정부(2014), 비영리민간단체 등록업무 편람

4) 안전행정부(2014), 국고보조금 예산편성 기준표

5) 여성발전기본법 제32조, 동법 시행령 제34조

치단체별로 여성발전기금지원사업으로 지역 내 여성단체 및 비영리법인·단체에 대한 지원을 수행하고 있다.

이렇듯 민간단체 및 여성단체의 지원 사업들은 재정에 대한 지원으로 이루어지고 있으며, 단체의 시설이나 공간의 개선에 도움을 줄 수 있는 사업은 드문 현실이다. 일반 사회복지시설인 경우 시설 내 도서실, 컴퓨터실, 아동 놀이실, 난방시설 보강, 안전시설 확충 등 시설개선사업의 지원 영역이 매우 넓다. 그러나 민간단체나 여성단체인 경우 시설개선사업의 기회가 매우 한정적이며, 시설을 자가 소유하지 않는 한 그나마도 기회를 얻기 힘들다. 많은 여성 단체들이 열악한 재정 구조를 지니고 있으며 임대 공간을 사용하고 있음을 고려하면, 시설개선을 위한 지원이 없이는 열악한 환경에서 벗어나기 힘든 상황에 있는 셈이다.

한국여성재단의 시설개선사업은 이렇듯 공공의 영역에서 지원되지 않는 여성단체에 대한 시설개선 지원사업으로써, 여성단체들에게 실질적인 시설개선의 기회를 준다는 점에서 매우 중요한 사업이다.

### 2.3. 여성생활·이용 시설, 여성단체의 특성 및 요구

#### 1) 여성생활·이용 시설, 여성단체의 특성

정부 및 자치단체가 비영리민간단체에 재정을 지원할 수 있는 것은 민간단체이지만 공익추구를 목적으로 활동하는 단체라는 점과, 비영리민간단체가 심각한 재정난을 겪고 있다는 점 때문이다. 비영리민간단체는 공익을 추구하고 정부와 협력하거나 정부를 대신하여 각종 사회문제를 해결하는 유용한 장치이며, 재정이 빈곤하기 때문에 정부가 민간단체에 재정을 지원하는 것이 필요하다. 민간단체는 최소한의 일정한 사무실 확보, 일정한 수의 상근자 유지 그리고 단체의 목적에 맞는 사업의 진행에 필요한 재정을 충당할 수 있어야 한다. 그러나 한국의 경우 시민참여와 기부금 문화의 활성화 부족으로 인해 민간단체가 이러한 기본적인 재정을 회비나 기부금으로 충당하는데 한계를 지니고 있다.(김동춘 외, 2004; 김홍태, 2007) 또한, 대부분 여성단체의 재정상황은 취약한 상태라고 할 수 있다.(한정자 외, 2004)

재정의 어려움은 단체의 활성화에 복합적인 어려움을 야기하고 많은 경우 이것이 활동위축과 회비수입의 축소로 악순환을 형성하기도 한다. 이러한 악순환을 차단하는 방법으로 단체의 재정개발 역량을 향상시킬 수 있도록 지원하는 것이 중요하다.(김동춘 외, 2004) 이는 곧 재정마련과 연계되는 다양한 활동, 단체의 목적에 부합하는 다양한 프로그램들을 진행할 수 있는 역량을 키울 수 있도록 해야 한다는 것이다. 활동공간의 부족은 활동가 및 이용자 등 공간사용자의 활동을 제약하며, 이는 프로그램의 원활한 진행이 이루어지기 어렵다는 것을 의미한다. 결국, 단체의 활동 역량의 강화를 위해서는 프로그램을 진행할 수 있는 자체적인 공간의 확보가 가장 기본적으로 요구되는 셈이다. 이러한 점에서 시설개선사업은 여성단체의 활동 역량을 키우는데 중요한 역할을 할 수 있다.

#### 2) 여성생활·이용 시설, 여성단체의 요구

공간의 확보와 개선에 대한 여성생활·이용 시설 및 여성단체의 요구는 본 사업을 신청

한 사업신청 단체의 특성을 통해 살펴볼 수 있다. Happy Bath, Happy Smile(HBHS) 사업은 지난 5년간 168개의 단체가, ARITAUM in U(AU) 사업은 188개의 단체가 신청하였다.<sup>6)</sup> 이 중 사업에 선정된 단체는 각각 50개, 26개에 불과해 신청단체 수에 비해 매우 적어, Happy Bath, Happy Smile 사업은 신청한 단체의 약 30%, ARITAUM in U 사업은 13.8%만을 지원하는데 그치고 있다. 지역별로도 전국적으로 고르게 분포하고 있어 지역별 지원에 대한 고려도 필요할 것으로 보인다.

표 2-5. 연도별 시설개선사업 신청단체 수

연도	HBHS	AU	계
2009	51	42	93
2010	36	35	71
2011	39	49	88
2012	23	41	64
2013	19	21	40
계	168	188	356

표 2-6. 지역별 시설개선사업 신청단체 수

지역	서울	인천	대전	대구	울산	부산	광주	경기	충북	충남	강원	경북	경남	전북	전남	제주	계
HBHS	24	10	4	11	5	9	18	17	7	9	10	6	15	8	10	5	168
AU	36	4	8	12	4	5	13	21	5	7	18	11	18	10	12	4	188

그림 2-1. 지역별 HBHS 사업 신청단체 분포

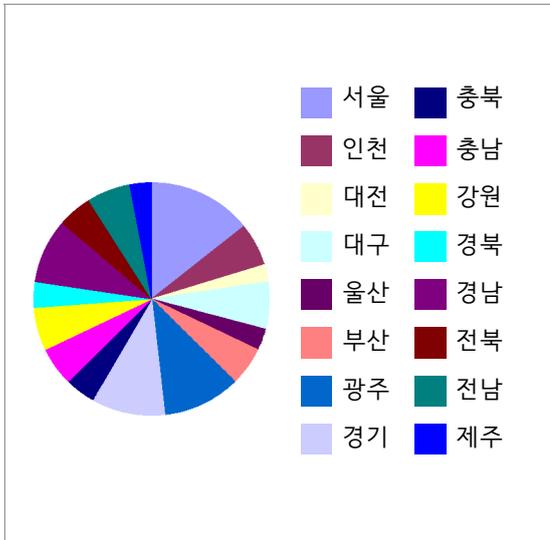


그림 2-2. 지역별 AU 사업 신청단체 분포



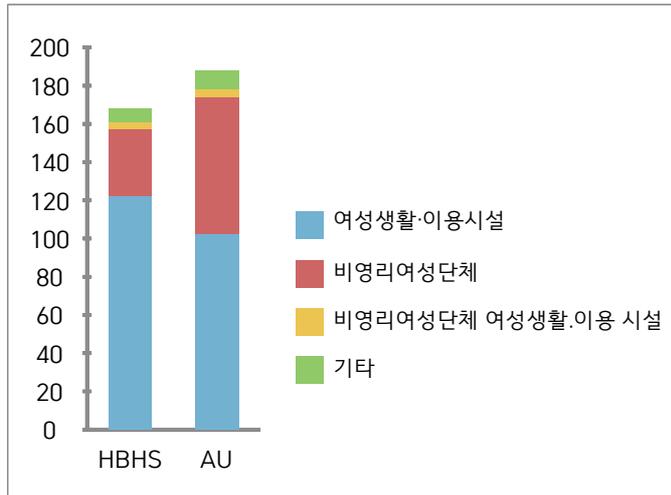
6) 두 개의 사업에 중복 신청한 경우 우선 신청 사업으로만 산정하였다.

시설구분에 따르면, 여성생활·이용 시설이 가장 많고, 비영리여성단체가 다음의 비중으로 나타나며, 비영리여성단체이며 여성생활·이용 시설인 경우도 있다.

표 2-7. 시설구분별 시설개선사업 신청단체 수

시설구분	HBHS	AU	계
여성생활·이용 시설	122	102	224
비영리여성단체	35	72	107
비영리여성단체 여성생활·이용 시설	4	4	8
기타	7	10	17
계	168	188	356

그림 2-3. 시설구분별 시설개선사업 신청단체 분포

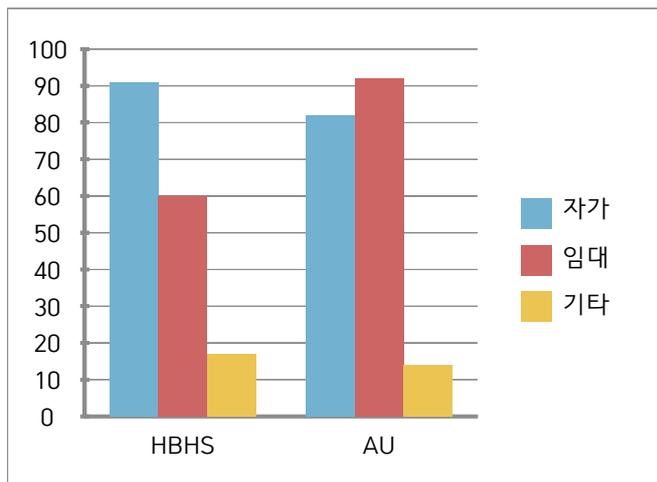


시설의 실태별로는 자가가 173개 단체, 임대 152개 단체이며, Happy Bath, Happy Smile 사업은 자가가, ARITAUM in U 사업은 임대가 더 많은 것으로 확인되었다. 이는 공간개선 지원 기회가 적은 공간 임대 사용 단체들의 요구가 그만큼 더 크게 나타나는 것이라고 볼 수 있다.

표 2-8. 실태별 시설개선사업 신청단체 수

지역	HBHS	AU	계
자가	91	82	173
임대	60	92	152
기타	17	14	31
계	168	188	356

그림 2-4. 실태별 시설개선사업 신청단체 분포



## 2.4. 시설개선사업의 필요성

시설개선사업은 여성공익단체 역량강화에 기여를 목적으로 하는 여성생활·이용 시설 및 여성단체 활동 공간 환경 개선을 지원하는 사업이다. 2009년부터 2013년 까지 Happy Bath, Happy Smile 사업으로 50개의 단체가, ARITAUM in U 사업으로 26개 단체가 시설개선이 이루어졌다. 본 사업의 필요성은 앞에서 살펴본 바와 같이 세 가지 정도로 살펴볼 수 있다.

첫째, 공공영역에서 지원이 부족한 여성단체에 대한 시설 개선 지원 사업이라는 점이 다. 공공 영역에서의 민간단체 지원은 비영리민간단체지원법에 의해 안전행정부의 비영리민간단체 공익활동 지원사업으로 이루어지고 있으며, 여성단체의 지원 및 보조는 여성발전기본법에 따라 여성가족부의 공동협력사업을 통해 지원되고 있다. 이러한 민간단체 및 여성단체의 지원 사업들은 재정에 대한 지원으로 이루어지고 있으며, 단체의 시설이나 공간의 개선에 도움을 줄 수 있는 사업은 드문 현실이다. 민간단체나 여성단체인 경우 시설개선사업의 기회가 매우 한정적이며, 많은 경우 재정적인 문제로 임대 공간을 사용하는 경우 그나마도 기회를 얻기 힘들다. 이러한 점에서, 한국여성재단의 시설개선사업은 이렇듯 공공의 영역에서 지원되지 않는 여성단체에 대한 시설개선 지원 사업으로써 여성단체들에게 실질적인 시설개선의 기회를 준다는 점에서 매우 중요하다.

둘째, 단체의 활동 역량의 강화를 위해서는 프로그램을 진행할 수 있는 자체적인 공간의 확보가 가장 기본적으로 요구된다는 점이다. 대부분의 민간단체 및 여성단체는 재정의 어려움을 지니고 있다. 재정의 어려움을 극복하도록 하려면 단체의 재정개발 역량을 향상시킬 수 있도록 지원하는 것이 중요하며, 이는 재정마련과 연계되는 단체의 다양한 프로그램들을 진행할 수 있도록 하는 것이 요구됨을 의미한다. 결국, 단체의 프로그램을 진행할 수 있는 자체의 공간 기반을 갖추는 것이 중요하며, 이러한 점에서 시설개선사업은 여성단체의 활동 역량을 키우는데 중요한 역할을 할 수 있다.

셋째, 공간개선에 대한 여성생활·이용 시설 및 여성단체의 요구가 크다는 점이다. 이는 본 사업을 신청한 단체들의 특성을 통해 유추할 수 있다. 2009년부터 2013년까지 Happy Bath, Happy Smile 사업과 ARITAUM in U 사업에 선정된 단체는 각각 50개, 26개이나 신청단체 수는 168개, 188개에 이른다. Happy Bath, Happy Smile 사업은 신청한 단체의 약 30%, ARITAUM in U 사업은 13.8%만을 지원하는데 그치고 있다. 시설의 실태별로는 자가가 173개 단체, 임대가 152개 단체이며, Happy Bath, Happy Smile 사업은 자가가, ARITAUM in U 사업은 임대가 더 많은 것으로 나타났다. 이는 공간개선 지원 기회가 적은 공간 임대 사용 단체들의 요구가 그만큼 더 크게 나타나는 것이라고 볼 수 있다.

이처럼 시설개선사업은 공공의 지원이 미치지 못하는 영역의 지원이라는 점에서, 여성생활·이용 시설 및 여성단체들의 역량강화를 위해 기본적이며 실질적인 공간의 개선에 대한 지원을 한다는 점에서, 또한 그만큼 해당 단체들의 요구가 크다는 점에서 그 필요성을 설명할 수 있다.

### 3. 시설개선사업의 평가지표 도출

민간 및 여성단체에 대한 연구들은 대부분 역할, 정책참여, 거버넌스를 중심으로 이루어지고 있으며, 공공의 지원에 대한 연구도 정부의 재정지원에 대한 현황과 문제점, 효율성 등에 중점을 두고 이루어지고 있다. 이에, 본 연구와 관련하여 민간 여성단체의 시설과 공간이 어떠해야 하는지 어떤 지원이 필요한지에 대한 선행연구는 미흡한 현실이다. 따라서 본 연구는 여성공간으로써 여성생활·이용 시설 및 여성단체에 대한 젠더 특성의 고찰과 시설개선사업 시행시설의 특성을 통해 본 사업의 평가지표를 도출하고자 한다.

#### 3.1. 여성공간으로서 특성

산업사회 이후, 생산과 주거가 분리되고 각각 동적 영역과 사적 영역으로 재배치되면서 공사이분법, 안식처로서의 사적 가족의 가치, 성별분업에 대한 이데올로기는 가족제도를 비롯하여 경제, 법, 문화 등 여러 사회제도에 반영되고 재생산되어 왔다.(이재경, 2005) 자본주의와 가부장제의 결합으로 인한 이분법적인 사회 구조는 도시의 공간배열에도 영향을 미쳤으며, 여성들이 가족유지와 아이양육의 책임을 지는 것을 당연시하는 인식이 도시공간에 내재화되었다. 도시계획은 다시 공적 영역과 사적 영역으로 도시공간을 구분하고 가족의 노동 부담을 뒷받침하는 물리적인 토대로 작용해 왔다. 남성의 경제활동을 중심으로 계획된 도시공간은 용도별 공간 분할, 주거와 여가공간의 구분을 기준으로 계획되었고, 여성은 주거에 머무르는 존재로서 여겨졌으며, 주거 내에서 수행되는 돌봄이나 여성의 역할, 요구 등은 쉽게 간과되었다.(Hayden, 1980; Mackenzie, 1980; 장미현 외, 2010; 최유진 외, 2013)

일부에서는 도시 및 건축 공간에 대한 젠더 연구들과 인식의 변화 등으로 인해 도시공간의 성평형성이 개선되었을 것이라는 기대가 존재하지만, 여전히 가족 내 젠더 관계는 큰 변화가 없으며 이러한 관계는 다시 젠더화 된 공간성의 강화로 이어지고 있다.(장미현 외, 2010)

최근 공공 영역에서도 최근 들어 젠더화 된 공간성을 극복하고자 여성친화적인 도시계획, 돌봄시설 등에 대한 다양한 시도를 하고 있다. 그러나, 도시공간이 여성들의 요구, 특히 여성 내 다양한 집단의 목소리를 담아내기에는 여전히 부족한 현실이다. 이러한 측면에서 여성단체들은 공공의 영역이 뒷받침해주지 못하는 다양한 여성의 요구와 어려움을 받아내고 여성들의 연대를 꾀하는 역할을 해왔다. 여성단체의 공간은 다양한 여성들이 여성 스스로 돌보고, 자신의 목소리를 낼 수 있는 공간으로써 중요한 의미를 지닌다.

#### 3.2. 젠더와 공간 특성

일반적으로 논의되는 젠더와 공간의 관계는 공간에서 나타나는 젠더 이슈에 대한 연구로 살펴볼 수 있다. 주로 도시공간이 여성의 요구와 특성을 반영하고 있는지, 남성과 여성이 도시공간을 이용하는데 다른 불편함이 있는지, 어떻게 개선할 것인지에 대한 이슈들로 구성된다. 이러한 젠더이슈는 도시계획과 관련된 성별영향분석평가 및 여성친화도시의 도시공간 조성에 대한 연구들에서 다루어지고 있다.<sup>7)</sup>

표 3-1. 국내 도시개발 및 도시공간 조성 관련 연구의 젠더 이슈

구분	젠더 이슈
한국여성건설인협회 여성친화도시	안전성, 접근성, 편리성, 쾌적성
서울시 여성이 행복한 도시	안전성, 접근성, 편리성, 쾌적성
여성가족부 여성친화도시	형평성, 돌봄, 친환경성, 소통
경기도 광교신도시 개발	여성의 사회·경제활동 및 일-가정 양립지원, 안전성, 편리성, 친환경성, 여성의 참여
세종시 여성이 행복한 도시	여성 삶에 영향을 미치는 요소의 포괄성, 다양성과 공동체적 삶, 안전과 접근성, 돌봄, 여성참여
익산시 여성친화도시	안전성, 편의성, 고유성
서울시 마곡지구 성평등 도시개발	자립하는 도시, 안전한 도시, 편리한 도시, 건강하고 쾌적한 도시, 함께 돌보는 도시, 권익지원 도시, 역사를 담은 도시
2030 서울 도시기본계획(안) 성 분석	일·생활 통합, 열린 커뮤니티, 생활안전, 이동성, 다양성, 참여와 제도

자료: 손문금 외, 2013. 발췌 정리.

도시공간의 젠더 이슈를 토대로 시설개선사업의 대상인 여성생활시설, 여성이용시설, 여성공익단체 등의 여성단체의 이용공간에 적용될 수 있는 특성을 살펴보면 다음과 같다.

• 편의성

시설개선사업의 대상 단체들의 공간은 다양한 상황에 놓인 여성들이 주 이용자이다. 가정폭력 및 성폭력 피해자, 지적장애인, 가출 및 위기청소년, 이주여성 등 다양한 특성을 지닌 여성들이 이용하는 공간임이 전제되어야 한다. 또한 여성들이 방문 시에 아동을 동반하는 경우가 많다는 점을 고려하면 다양한 이용자의 공간사용에 어려움을 느끼지 않도록 기본적인 시설 환경의 편의성을 갖추는 것이 요구된다.

• 안전성

공간의 안전성은 신체적인 측면이나 심리적인 측면에서 모두 중요하다. 노후한 시설로 인한 위험도를 제거하는 것은 공간의 개선에 있어서 기본적인 사항이며, 아동 이용 공간의 안전하게 마감된 벽면과 가구, 창문이나 문의 형태 등은 고려해야 하는 부분이 된다. 특히, 폭력에 대한 피해 경험이 있는 이용자의 경우 외부에 공간이 노출되거나, 어두운 공간의 형태는 심리적으로 불안감을 초래할 수 있다는 점에서 보다 안전한 장소가 될 수 있도록 개선할 필요가 있다.

• 접근성

일반적으로 접근성은 물리적인 환경에 대한 이슈로 다루어진다. 어떠한 시설이나 장소에 가는 보행공간의 환경이나 대중교통과의 연계 등과 관련된 문제이다. 그러나 시설개선사업의 대상이 되는 단체의 입지나 주변 환경에 대한 개선은 현실적으로 어려운 것이 현실이다. 이에, 본 연구에서는 물리적인 접근성보다 심리적인 측면에 초점을 두어 접근

7) 여성들이 주로 이용하는 공간에 대한 연구는 여성병원이나 백화점 등의 상업시설 등 특수한 공간에 대한 연구가 주로 이루어졌으며, 젠더 관점이 적용된 연구는 미흡한 상황이다.

성을 살펴보고자 한다. 방문하는 빈도와 머무는 시간을 통해 심리적으로 공간에 대한 거리감을 파악할 수 있다.

- 다용도 공간 활용

시설개선사업의 대상 단체는 다양한 이용자들이 사용하는 만큼 피난처, 상담소, 교육장, 사무실, 주방, 창고 등 각기 다른 다양한 용도의 공간을 필요로 한다. 그러나 영세한 규모와 열악한 환경에 놓인 대부분의 사업대상 단체들의 공간은 협소함으로 인해 한 공간 안에 용도가 혼재되어 제 기능을 하지 못하거나, 공간이 구분되어 있더라도 노후하여 제 용도대로 활용되지 못하거나, 수납이 부족하여 창고처럼 물건이 쌓여 있는 등 공간 활용이 제대로 이루어지지 않고 있다. 따라서 공간이 제 역할을 할 수 있도록 공간을 구획하고 재구성하거나 다용도로 활용될 수 있도록 하는 것이 공간 개선의 주요한 사항이 된다.

- 임파워링

임파워링이라는 젠더 이슈는 시설개선사업의 목표에 맞닿은 지점에 놓여 있다. 공간에 대한 젠더 이슈는 지역의 공간을 구성하는데 여성이 참여가 중요함을 말하며, 공동체 활동을 통해 단순히 공공 및 민간 영역의 서비스 대상으로서가 아니라 지역 활동의 주체로서 여성의 역량을 향상시키는 것을 의미한다.

이러한 측면에서 시설개선사업과 관련한 임파워링은 크게 둘로 나누어 생각할 수 있다. 하나는 여성이 주체인 여성생활·이용 시설 및 여성단체의 임파워링이다. 공간의 개선을 통해 단체의 자체적인 프로그램을 진행하고, 이를 통해 단체의 재정, 능력 등에 있어서 단체의 자율성을 향상시키는 것은 ‘여성공익단체 역량강화에 기여’라는 본 사업의 목표와도 부합된다.

또 하나는 다양한 종류의 지역 공동체가 활동할 수 있는 공간적 지원을 통해 지역 활동에 여성과 다양한 그룹의 참여와 임파워링을 유도하는 것이다. 개선된 공간을 밑바탕으로 여성단체의 다양한 프로그램이 활성화되고, 지역의 여성들을 비롯한 다양한 지역주민의 참여를 유도하여 지역사회 속에서 여성이 지역 활동가로서의 역량을 기를 수 있도록 하는 것이 중요하다.

결국, 개선 공간을 중심으로 하는 지역 기반의 자발적 공동체 활동이 이루어지고, 공동체의 다양한 활동에 지역의 여성들이 참여하며, 여성생활·이용 시설 및 여성단체가 지역 공동체 활동의 구심점 역할을 할 수 있도록 자체 역량을 키우는 것이 임파워링의 핵심이 될 것이다.

### 3.3. 시설개선사업 시행시설의 특성

시설개선사업의 신청 시 제출 자료를 기준으로 파악한 시설개선사업이 시행된 대상 단체의 시설 특징을 살펴보면 다음과 같다.

#### 1) 다양한 이용자

시설개선사업의 대상 시설은 다양한 이용자를 대상으로 한다. 특히, 성폭력 및 가정폭력 피해 여성 및 아동을 대상으로 하는 단체가 가장 많으며, 지역여성 및 활동가들, 이주여성, 가출·위기청소년 순이다. 특기할 것은 주 이용대상은 아니더라도 여성이용자 방문 시 아동을 동반하는 경우가 많아, 시설개선 시 아동을 포함한 다양한 이용자의 특성과 요구에 대한 고려가 필요함을 알 수 있다.

표 3-2. 시설개선사업 대상 시설의 이용자 (중복)

구분	Happy Bath, Happy Smile	ARITAUM in U	계
여성정신장애인	7	0	7
성폭력·가정폭력	19	7	26
성매매피해	5	3	8
가출·위기청소년	8	1	9
이주여성	6	4	10
저소득층	1	2	3
한부모	4	1	5
지역여성 및 활동가	8	10	18
기타	8	8	16

#### 2) 영세한 규모

시설개선사업의 신청 시를 기준으로, 대상 단체가 자가 공간을 사용하고 있는 경우는 32개 단체로 전체의 절반에 미치지 못하며, 전세 및 월세로 임대하고 있는 단체가 37개로 가장 많다.

표 3-3. 시설개선사업 대상 시설의 공간보유 현황

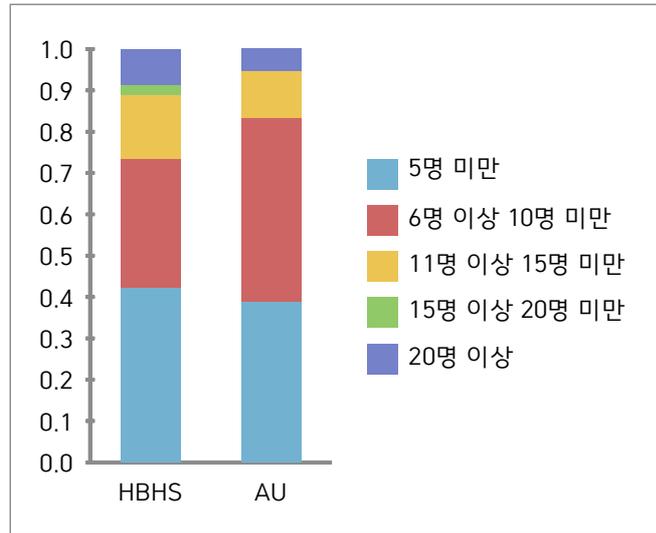
구분	Happy Bath, Happy Smile	ARITAUM in U	계
자가	25	7	32
임대	23	14	37
기타	2	4	6
계	50	25	75

2009년부터 2012년까지 시설개선사업을 시행한 단체의 시설개선사업 신청 시에 단체에 재직 중인 근무자 수를 살펴보면, Happy Bath, Happy Smile 사업의 경우 평균 8.2명, ARITAUM in U 사업은 평균 6.5명으로 나타났다. 5명 미만의 근무자가 있는 단체가 26개로 가장 많으며, 6명 이상 10명 미만의 근무자 재직 단체가 22개로 그 다음으로 높은 비율로, 대부분의 단체가 10명 미만의 근무자가 있는 시설로 영세한 규모임을 알 수 있다.

표 3-4. 시설개선사업 대상 시설의 근무자 수 (2009~2012)

구분	HBHS	AU	계
5명 미만	19	7	26
6명 이상 10명 미만	14	8	22
11명 이상 15명 미만	7	2	9
15명 이상 20명 미만	1	0	1
20명 이상	4	1	5
계	45	18	63

그림 3-1. 시설개선사업 대상 시설의 근무자 수 분포



### 3) 열악한 공간환경

- Happy Bath, Happy Smile 사업

화장실 및 욕실 개선사업인 Happy Bath, Happy Smile 사업의 대상 시설의 경우 다양한 문제들이 복합적으로 나타나는 특징을 지닌다. 한 시설이 여러 문제를 함께 지니고 있는데, 공통적으로 많이 나타나는 특성들을 살펴보면 다음과 같다.

표 3-5. Happy Bath, Happy Smile 사업 시행단체 시설 특성

특성	사례	
고장 난 시설	 <p data-bbox="536 689 831 723">2012, 부산여성사회교육원</p>	 <p data-bbox="1015 689 1214 723">2012, 통영YWCA</p>
노후 시설	 <p data-bbox="557 1064 805 1097">2010, 천안YWCA쉼터</p>	 <p data-bbox="991 1064 1240 1097">2010, 광주여성의전화</p>
안전하지 못한 바닥 (미끄럽거나, 평탄하지 못함)	 <p data-bbox="557 1509 805 1543">2010, 울산꿈나무쉼터</p>	 <p data-bbox="1002 1509 1225 1543">2010, 양산여성의집</p>
공간 협소	 <p data-bbox="592 1852 774 1886">2011, 생명의샘</p>	 <p data-bbox="954 1852 1273 1886">2010, 좋은세상사회복지시설</p>

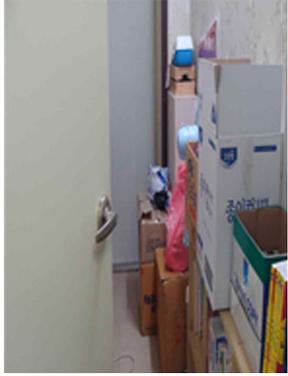
<p>곰팡이, 악취, 벌레, 불쾌함</p>		
	<p>2011, 창원여성의전화 부설 창원성폭력상담소</p>	<p>2009, 대구결혼이주여성인권센터</p>
<p>불필요한 시설 (욕조, 남성용 변기)</p>		
	<p>2011, 꿈이있는사람들</p>	<p>2009, 제주가족사랑쉼터</p>
<p>재래식 변기</p>		
	<p>2011, 영월성폭력상담소</p>	<p>2009, 익산여성의 전화</p>
<p>수납공간의 부족</p>		
	<p>2010, 하은의집</p>	<p>2009, 마산YWCA</p>

난방 문제 (추위)		
	2013, 내일여성쉼터	2009, 열림터

• ARITAUM in U 사업

대안공간의 리모델링 사업인 ARITAUM in U 사업의 대상 시설이 지니고 있는 특성들을 가장 많이 나타나는 순으로 살펴보면 다음과 같다.

표 3-6. ARITAUM in U 사업 시행단체 시설 특성

구분	공간현황	사례	
수납공간 부족 (대부분)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어수선한 공간</li> <li>• 창고화 된 공간</li> </ul>		
공간 활용 (대부분)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공간미분리</li> <li>• 협소한 공간 (사무공간, 교육장 등)</li> <li>• 방치된 공간</li> </ul>		

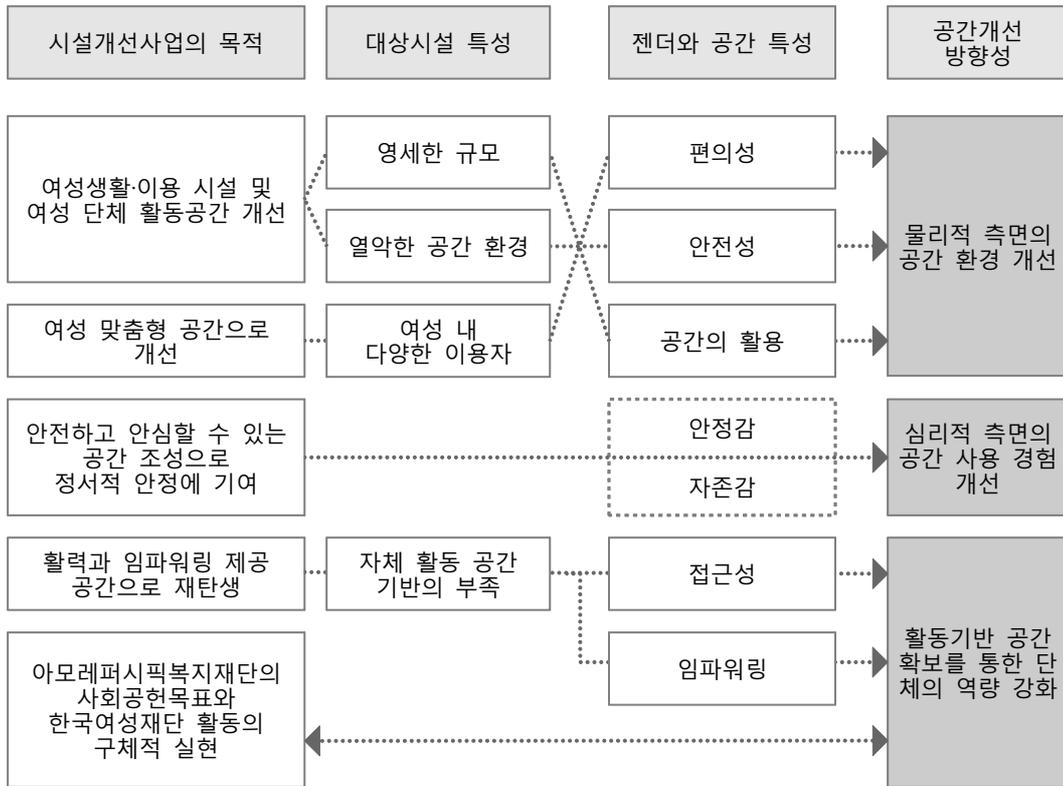
<p>공간부족</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동반아동공간 부족</li> <li>• 휴식 및 대기공간 부족</li> <li>• 상담공간, 교육공간, 생활공간 부족</li> </ul>	 <p>2013, 행복을만드는집 (어둡고 협소한 프로그램실)</p>	 <p>2012, 대구북구여성회 (책장 칸막이 삼아 교육공간 활용)</p>
<p>주방시설</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 번잡한 주방 공간</li> <li>• 노후한 주방시설 및 수납 부족</li> </ul>	 <p>2013, 익산여성의전화 (싱크대가 제각각이고 노후 됨)</p>	 <p>2011, 양산시다문화가족 지원센터 (복도 끝 정리 되지 않는 주방)</p>
<p>노후시설 및 설비</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노후시설</li> <li>• 곰팡이, 습기, 누수</li> <li>• 보온 및 난방 안 됨</li> <li>• 원활하지 못한 급배수, 소음 및 악취, 천장 칩하 등</li> </ul>	 <p>2012, 한국여학사협회 (한파로 인한 화장실 바닥 파이프 파열 및 누수)</p>	 <p>2012, 유프라시아의집 (누수와 곰팡이로 사용불가능한 상담실)</p>
<p>방음</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방음 안 되는 상담실</li> <li>• 공간 분리 미흡으로 인한 소음</li> </ul>	 <p>2013, 진주여성민우회 (방음이 되지 않는 상담실)</p>	 <p>2012, 진해성폭력상담소 (칸막이로 분리되어 있지만, 방음이 되지 않는 상담공간)</p>
<p>어두운 공간</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어두운 조명</li> <li>• 어두운 분위기</li> </ul>	 <p>2011, 편한집 (어둡고 썰렁한 복도)</p>	 <p>2013, 익산여성의전화 (어둡고 답답한 쉼터)</p>

### 3.4. 공간개선의 방향성 및 평가지표 도출

공간개선의 방향성은 시설개선사업의 목적과 대상시설의 특성, 젠더와 공간의 특성을 토대로 하여 설정하였다.

첫째는 물리적 측면의 공간 환경 개선이며, 둘째는 공간 환경의 변화가 유도하는 공간 이용자의 심리적 측면의 공간 사용 경험의 개선, 셋째는 활동기반 공간 확보를 통해 물리적, 심리적 측면의 변화가 가져오는 단체의 역량 강화이다.

그림 3-2. 공간개선의 방향성



이와 같은 공간개선의 방향성을 토대로 시설개선사업으로 인한 변화 및 개선을 점검하기 위한 평가지표를 도출하였다. 물리적 측면으로는 공간 변화 내용으로 편의성, 안전성, 공간의 활용, 공간 만족도를 평가하고, 심리적 측면으로는 공간 이용 시 안정감, 자존감 등이 평가 내용에 포함된다. 단체의 역량에 대해서는 단체의 공간에 대한 접근성, 단체의 자체 역량 변화, 공동체성을 살펴보고, 마지막으로 사업 전반에 대한 만족도, 공간 변화 외 변화 내용, 사업 진행 과정, 보완 및 개선 요구 사항 등을 점검한다.

또한, 평가지표에 따라 2009년부터 2013년까지 시설개선사업에 대해 조사의 대상과 조사내용을 다음과 같이 설정하였다.

표 3-7. 시설개선사업의 평가지표(안)

구분	항목	평가내용
물리적 측면	편의성	공간 변화 내용, 개선공간의 편의 정도
	안전성	공간 변화 내용, 개선공간의 안전 정도
	공간 활용	공간개선 주요내용, 공간 본래의 기능 회복, 공간의 분리 및 통합, 공간의 다용도 활용, 주 개선공간의 하루 평균 이용 시간
	공간 만족도	전반적인 공간이용 만족도, 마음에 드는 공간변화 내용, 공간 개선 보완 요구 사항
심리적 측면	안정감	공간 이용 시 안정감
	자존감	타인에게 소개 의사, 단체에 대한 자긍심
단체 역량	접근성	주 개선공간에 평균 머무는 시간, 방문 시 평균 머무는 시간, 방문빈도(월)
	역량 강화	현 생활자 수, 평균이용자 수(하루), 평균이용자 수(월), 종사자 수, 운영 프로그램 내용, 운영 프로그램 수
	공동체성	외부(지역) 프로그램 활용 수
사업 전반	사업 만족도	시설개선사업 전반의 만족도
	변화 내용	공간 변화 외 변화 내용
	사업 진행	사업 진행 과정의 불편 사항
	보완 및 개선	사업 전반의 보완 및 개선요구

표 3-8. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 조사내용

구분	항목	조사대상	조사내용
단체 현황	일반 현황	단체	지역, 시설 실태, 단체 목적
	이용대상	단체	단체의 이용대상자
물리적 측면	편의성	공간분석	공간 변화 내용
		이용자, 근무자	개선공간의 편의 정도
	안전성	공간분석	공간 변화 내용
		이용자, 근무자	개선공간의 안전 정도
	공간 활용	단체	공간개선 주요내용
		공간분석	공간 본래의 기능 회복
			공간의 분리 및 통합
			다용도 활용
단체	주 개선공간의 하루 평균 이용 시간		
공간 만족도	이용자, 근무자	전반적인 공간이용 만족도	
	이용자, 근무자	마음에 드는 공간변화 내용	
	이용자, 근무자	공간 개선 보완 요구 사항	
심리적 측면	안정감	이용자, 근무자	공간 이용 시 안정감
	자존감	이용자, 근무자	타인에게 소개 의사
		이용자, 근무자	단체에 대한 자긍심
단체 역량	접근성	이용자	주 개선공간에 평균 머무는 시간
		이용자	방문 시 평균 머무는 시간
		이용자	방문빈도(월)
	역량 강화	단체	현 생활자 수
		단체	평균이용자 수(하루)
		단체	평균이용자 수(월)
		단체	종사자 수
		단체	운영 프로그램 내용
단체	운영 프로그램 수		
공동체성	단체	외부(지역) 프로그램 활용 수	
사업 전반	사업 만족도	이용자, 근무자	시설개선사업 전반의 만족도
	변화 내용	이용자, 근무자	공간 변화 외 변화 내용
	사업 진행	이용자, 근무자	사업 진행 과정의 불편 사항
	보완 및 개선	이용자, 근무자	사업 전반의 보완 및 개선요구

#### 4. 시설개선사업의 공간 변화 분석

시설개선사업의 공간 변화 분석은 한국여성재단의 연차보고서 및 각 단체의 사업 진행에 따른 보고서와 사진 자료를 토대로 이루어졌다. 공간의 분석은 주로 공간의 물리적 측면의 변화를 중심으로 하였는데, 편의성, 안전성, 공간 활용의 내용이 분리되어서 공간 속에 존재하는 것이 아니라 통합적으로 나타나기 때문에 정량적으로 판단하는 것은 어려운 일이다. 이 분석은 공간 개선의 과정 속에 각각의 항목에 따른 공간 변화가 이루어지는 경향에 대한 파악으로써, 다음에 제시되는 분석의 내용은 나타나는 빈도가 높은 특성들을 중심으로 사례를 나열하였다.<sup>8)</sup>

표 4-1. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 공간 분석 내용

구분	항목	조사내용
물리적 측면	편의성	공간 변화 내용
	안전성	공간 변화 내용
	공간 활용	공간 본래의 기능 회복
		공간의 분리 및 통합
	다용도 활용	

##### 4.1. Happy Bath, Happy Smile 사업 공간 변화

표 4-2. Happy Bath, Happy Smile 사업 전후 공간 변화

구분	사례 (사업연도, 단체명)	사업 전	사업 후
편의성	2009 열림터		
		건물의 외벽을 막는 창문이 얇아 겨울이면 외풍이 심각하였음.	창문을 새시로 교체하여 외풍이 없고 따뜻한 욕실로 이용가능하게 됨.

8) 제시된 사진 자료는 해당 항목의 변화 내용을 잘 나타낼 수 있는 사진을 선택하였다.

편의성	2009 익산여성의 전화		
		노후한 타일과 변기	좌변기로 교체, 바닥, 벽 타일교체
	2009 제주가족사 랑쉼터		
		부실한 화장실 수납공간	수납장 부착 - 사용을 용이하게 함.
2010 광주여성의 전화			
	낡은 세면기와 배관	세면기 교체, 거울과 수납장 설치	
2011 꿈이있는사 람들			
	단차 있는 바닥위에 놓인 변기, 사용하지 않는 욕조	바닥 단차 없애고 배관은 바닥 아래로 이동. 욕조를 없애고 세면대와 샤워기 설치	

편의성	2012 부산여성 사회교육원		
		노후한 문으로 잠금이 불편함 고장 난 변기로 인해 사용 불가(우측)	사용이 불가하던 화장실을 수리함으로써 한 곳은 여성용, 한 곳은 남성용 화장실로 분리하여 사용할 수 있게 됨. 이에 기존 남성용 소변기가 있던 자리에 어린이용 변기를 설치함
안전성	2012 통영YWCA		
		불필요한 남성 소변기	남성 소변기를 제거하고 청소도구함 설치
안전성	2010 울산꿈나무 센터		
		미끄럼방지가 되지 않는 타일이라 입소생들이 화장실 사용 시 위험함	입소생들의 안전을 보장할 수 있는 미끄럼방지 바닥타일 설치
안전성	2009 마산YWCA		
		세면대가 높고 각진 모서리가 위험함	둥근 모서리의 개별세면대로 바꾸고, 아동 키높이에 맞는 세면대 설치함

안전성	2010 하은의집		
		이용자들이 가장 불편해 하는 공간으로 문이 없는 개방된 공간으로 인해 수치심을 느끼거나 불안감을 느낌	단위부스의 칸막이를 새로 설치하여 프라이버시를 확보할 수 있게 함. 밝은 조명을 통해 어둡지 않게 함.
공간활용 - 공간의 제기능회복	2011 창원성폭력 상담소		
		장애인 편의를 위한 경사도가 가파름. 협소한 공간에서 이용자가 지나다니다 미끄러져 부상을 입기도 함	장애인 편의를 위한 경사도를 탈부착할 수 있도록 하여 공간 활용 및 안전성을 확보할 수 있도록 함
공간활용 - 공간의 제기능회복	2009 마산YWCA		
		남자화장실은 소변기 외에는 사용할 수 없었음	청소도구 수납공간을 확보하여 남자화장실 이용자가 쉽게 이용할 수 있게 됨
공간활용 - 공간의 제기능회복	2009 제주가족 사랑쉼터		
		사용하지 않는 남자소변기 방치	사용하지 않는 남성 소변기를 없애고 세면대 2조를 설치하여 여러 사람이 사용 가능 하도록 함

공간활용 - 공간의 제기능회복	2012 부산여성 사회교육원		
		싱크대를 세면대 대신 사용	두 사람이 동시에 사용할 수 있도록 세면대 설치
공간활용 - 공간의 다용도활용	2010 좋은세상사 회복귀시설		
		협소하고 열악한 화장실	좁은 공간에 변기, 세면대, 샤워기, 수납장을 콤팩트하게 배치. 공간 활용도 높임
	2011 영월성폭력 상담소		
			
		낮은 재래식 화장실	양변기, 남성용 소변기, 세면대와 샤워기, 거울, 수건걸이대 등 설치 협소한 공간의 활용도 높임

공간 활용 - 공간의 분리 및 통합	2009 열림터		
		전체적으로 좁고, 어수선한 욕실. 세탁실을 겸하고 있어 세탁기가 돌아가면 배수가 되지 않아 물이 한가득 됨. 수납도 공간도 부족함	세면기와 변기를 교체하고, 바닥과 타일 공사를 하여 청결하고 환한 공간으로 변화. 세탁 공간은 칸막이로 분리하였고, 바닥에 배수와 난방 공사를 통해 언제든지 사용 가능하도록 함
	2010 울산꿈나무 센터		
		공간은 넓으나 공간 활용도가 낮음	칸을 나누어 한 번에 여러 명이 공간을 사용할 수 있음
	2010 하은의집	 	 
		화장실에 욕실, 세탁실의 용도가 혼재되어 사용이 불편함	세탁공간을 별도로 확보하고, 보일러실의 남는 공간을 욕실로 변경하여, 화장실, 세탁실, 욕실로 공간 분리

공간 활용 - 공간의 분리 및 통합	2011 생명의샘		
		협소한 두 개의 화장실	두 개의 화장실 공간을 통합하여 화장실 겸 욕실로 변화
	2013 내일여성 센터		
		공간은 넓으나 욕조를 사용하지 않고, 공간 활용도가 낮음	칸막이로 공간을 구분하여 수납선반과 샤워부스를 설치. 창문 쪽 벽으로는 세탁기 2대 설치 공간 확보

## 4.2. ARITAUM in U 사업 공간 변화

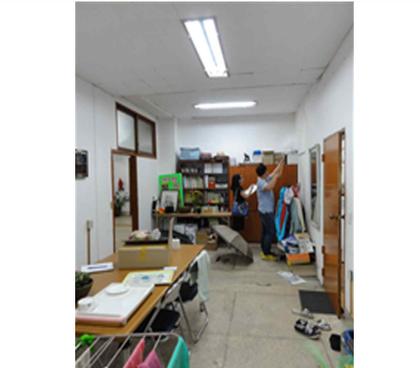
표 4-3. ARITAUM in U 사업 전후 공간 변화

구분	사례	사업 전	사업 후
편의성	2012 대구북구 여성회		
	2012 진해성폭력상담소		
	2012 한국여학사 협회		
		제대로 기자재를 비치할 수 없었던 주방시설	넓어진 주방공간과 도시가스 시설 설치
		낮은 짐기로 어수선했던 교육실	벽면에 수납공간을 마련하여 정돈된 교육실 환경
		노후 되고 단차가 있는 바닥	바닥 단차 철거로 평탄한 교육공간 마련

<p>2012 유프라시아 의집</p>		
	<p>공부방-소음과 곰팡이로 사용미비</p>	<p>방음공사, 단열공사, 곰팡이 제거로 따뜻하고 산뜻한 공간으로 개선</p>
<p>편의성 2013 원주YWCA</p>		
		
	<p>여름내 눅눅한 곰팡이와 습기가 벽을 감싸 외관상으로도 불결한 인식을 심어주어, 방문자들이 선뜻 들어가 편하게 상담하며 이야기 할 수 없었던 취약한 환경</p>	<p>곰팡이와 습기를 제거하고, 내부인테리어를 통해 쾌적한 공간으로 변화</p>
<p>2013 익산여성의 전화</p>		
	<p>노후 된 싱크대, 수납 부족. 벽면에 노출된 순간온수기와 배관으로 어수선</p>	<p>싱크대와 바닥교체, 상부 수납장 설치. 순간온수기도 수납장 안으로 들어가도록 하여 분위기 개선</p>

	<p>2012 한국여학사 협회</p>		
		<p>심각한 시설노후 및 천정침하현상</p>	<p>천정공사 및 바닥, 벽면공사를 통해 안전하고 청결한 공간 조성</p>
<p>안전성</p>	<p>2012, 유프라시아 의집</p>		
		<p>노후, 누수로 인해 균형이 맞지 않는 후문 출입구. 입출입이 어려움</p>	<p>누수 공사 후 벽면 게시판 설치. 자 동식 문 조절 및 외부단장으로 후문 사용이 가능해져, 입소자와 외부이용 자의 출입구 분리</p>

공간활용 - 공간의 제기능회복	<p>2011 고양YWCA 가정폭력 상담소</p>		
		<p>면접상담실 벽면에 커튼을 치고 창고로 사용</p>	<p>화이트보드를 설치하여 다양한 방식의 집단상담 가능</p>
	<p>2011 편한집</p>		
			
		<p>사용하지 않는 주방과 공간이 연결된 교육실. 어수선하고 지저분한 환경</p>	<p>이동이 편리한 개별 책걸상과 교육에 집중할 수 있는 깔끔한 교육실 환경 마련</p>
	<p>2012 성남여성의 전화</p>		
	<p>수용인원이 20명 가량인 교육실. 공간 활용도가 낮음</p>	<p>공간 개선 후 수용인원이 50명으로 증가</p>	

공간활용 - 공간의 제 기능 회복	2012 진해성폭력 상담소		
		사무국과 칸막이로 분리되어 있지만, 방음이 되지 않아 상담 시 조심스러웠던 공간	방음과 난방이 되어 아늑한 공간으로 변화
	2012 유프라시아 의집		
	상담실 전체 공간 누수와 곰팡이로 사용불가	따뜻하고 아늑한 분위기의 공간으로 변화	
2013 원주YWCA			
	잡다한 집기 물품으로 정리되지 않은 휴게실. 아늑하고 편안하게 휴식을 취하기 어려움	아기자기하고 밝은 분위기로 변화. 편히 앉을 수 있는 소파와 탁자 비치로 구직자 및 이용자들이 편안하게 휴식을 취할 수 있음	

공간활용 - 공간의 제기능회복	2013 익산여성의 전화		
		출입문이 자바라로 되어있고 앞뒤가 막힌 좁은 공간. 어두움	좌식으로 바뀌어 여러 명이 함께 쓸 수 있음. 환해지고, 수납장이 생겨 편리함
공간활용 - 공간의 다용도활용	2013 진주여성 민우회		
		서류창고로 사용되던 전화상담실	제 기능을 살린 전화상담실
공간활용 - 공간의 다용도활용	2011 편한집		
		어둡고 썰렁했던 복도	테이블과 의자, 조명을 설치하여 아늑하고 평화로운 휴식공간으로 활용
공간활용 - 공간의 다용도활용	2012 성남여성의 전화		
		원래 기능은 교육실이었으나 최대 수용인원 12명으로 상담원 교육 시 늘 외부 교육장을 대여해야 하는 어려움	집단 상담실로 활용. 교육실과 같은 편에 위치하여, 교육 인원이 많을 경우 집단상담실과 교육실을 통합하여 운영할 수 있도록 하여, 공간 활용도를 높임

공간 활용 - 공간의 통합 및 분리	2011 고양YWCA 가정성폭력 상담소		
		하나 밖에 없던 면접상담실	개인상담실과 면접상담실로 분리
	2012 대구북구 여성회		
		공간이 없어 책장을 막아서 사용했던 강의공간	따로 방이 구성되어 동아리모임과 강의를 할 수 있게 됨
			
	창고가 없어 사무실 공간 옆에 집기와 물건들을 쌓아두었던 곳	별도의 창고 마련으로 여러 물품이 보관이 가능	

## 5. 공간사용자 경험 및 단체 역량 변화 분석

### 5.1. 조사 내용

공간사용자의 경험과 단체의 역량 변화 내용을 분석하기 위하여 설문조사를 수행하였다. 설문조사의 내용은 시설개선사업의 평가지표를 기준으로 하여 구성되었고, 설문조사지는 단체, 근무자, 이용자 및 자원봉사자의 세 가지로 구분하여 작성되었다. 정량적으로 수치화 할 수 있는 부분 외에 공간 개선에 대한 보완 요구 사항, 공간 변화 외의 변화 내용, 사업 진행 과정과 사업 전반에 대한 의견은 주관식 질문을 통해 조사 후 텍스트 분석을 수행하였다. 이는 사업 대상 시설의 용도와 대상자가 광범위하기 때문에, 설문조사의 응답 단체 수에 비해 설문지를 더 상세하게 구분하기 어려운 데 기인하였다.

- 조사대상: 2009년에서 2013년까지 수행된 시설개선사업의 대상 단체  
Happy Bath, Happy Smile 사업 시행 50개 단체  
ARITAUM in U 사업 시행 26개 단체
- 조사기간: 2014년 8월 25일 ~ 2014년 10월 6일
- 조사내용: 시설개선사업의 평가지표를 기준, 공간사용자의 경험, 단체의 역량 변화
- 설문조사: 구조화된 설문지 활용<sup>9)</sup>

표 5-1. 시설개선사업의 평가지표(안)에 의한 단체 및 공간사용자 조사내용

구분	항목	조사대상	조사내용
단체 현황	일반 현황	단체	지역, 시설 실태, 단체 목적
	이용대상	단체	단체의 이용대상자
물리적 측면	편의성	이용자, 근무자	개선공간의 편의 정도
	안전성	이용자, 근무자	개선공간의 안전 정도
	공간 활용	단체	공간개선 주요내용
		단체	주 개선공간의 하루 평균 이용 시간
	공간 만족도	이용자, 근무자	전반적인 공간이용 만족도
		이용자, 근무자	마음에 드는 공간변화 내용
이용자, 근무자		공간 개선 보완 요구 사항	
심리적 측면	안정감	이용자, 근무자	공간 이용 시 안정감
	자존감	이용자, 근무자	타인에게 소개 의사
		이용자, 근무자	단체에 대한 자긍심
단체 역량	접근성	이용자	주 개선공간에 평균 머무는 시간
		이용자	방문 시 평균 머무는 시간
		이용자	방문빈도(월)
	역량 강화	단체	현 생활자 수
		단체	평균이용자 수(하루)
		단체	평균이용자 수(월)
		단체	종사자 수
		단체	운영 프로그램 내용
		단체	운영 프로그램 수
	공동체성	단체	외부(지역) 프로그램 활용 수
사업 전반	사업 만족도	이용자, 근무자	시설개선사업 전반의 만족도
	변화 내용	이용자, 근무자	공간 변화 외 변화 내용
	사업 진행	이용자, 근무자	사업 진행 과정의 불편 사항
	보완 및 개선	이용자, 근무자	사업 전반의 보완 및 개선요구

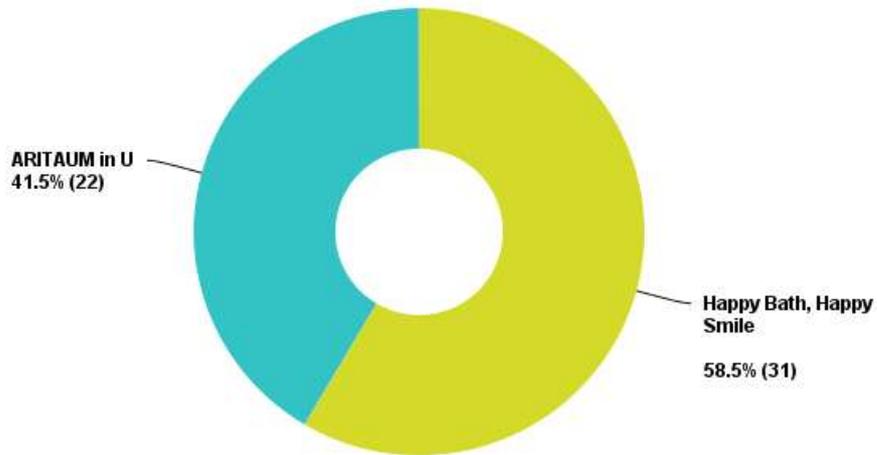
9) 본 설문조사의 결과는 서베이몽키(<https://ko.surveymonkey.com/>)를 통해 분석되었다.

## 5.2. 응답자 현황

### 1) 단체 기본사항

설문조사에 응답한 단체는 Happy Bath, Happy Smile 사업 대상 단체가 31개, ARITAUM in U 사업 대상 단체가 22개이다.

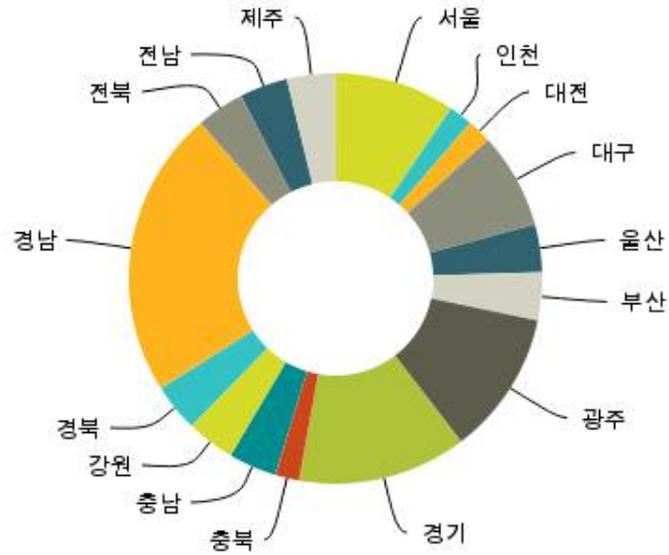
그림 5-1. 응답 단체 사업별 분포



보기	응답자
Happy Bath, Happy Smile	58.5% 31
ARITAUM in U	41.5% 22
총계	53

지역별로는 경남이 12개 단체로 가장 많으며, 경기 7개, 광주 6개, 서울 5개, 대구 4개 단체가 응답하였고, 다른 지역은 1~2개의 단체가 응답에 참여하였다.

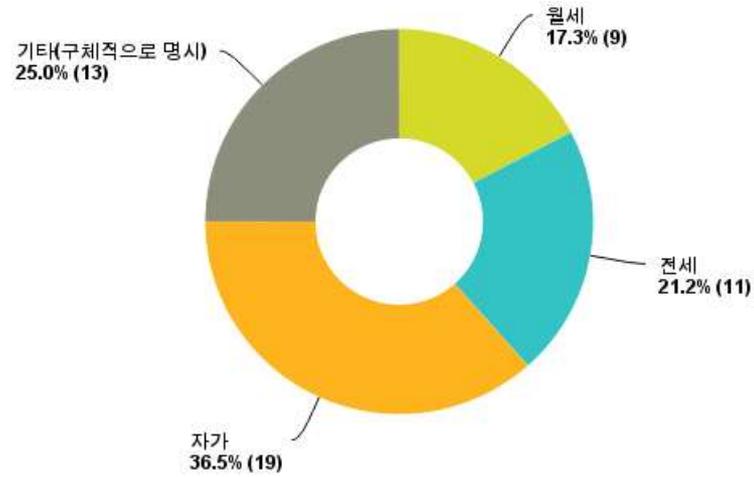
그림 5-2. 응답 단체 지역 분포



보기	응답자	
서울	9.43%	5
인천	1.89%	1
대전	1.89%	1
대구	7.55%	4
울산	3.77%	2
부산	3.77%	2
광주	11.32%	6
경기	13.21%	7
충북	1.89%	1
충남	3.77%	2
강원	3.77%	2
경북	3.77%	2
경남	22.64%	12
전북	3.77%	2
전남	3.77%	2
제주	3.77%	2
총계		53

응답 단체의 시설 보유 현황은 자가 보유가 36.5%, 전세 21.2%, 월세 17.3% 순으로 전세와 월세를 합친 임대 비율이 자가 보유 비율보다 조금 많게 나타났다. 이는 시설 개선사업이 열악한 시설 환경을 지닌 단체들이 시설개선의 혜택을 받을 수 있는 중요한 사업임을 반증하는 것이기도 하다.

그림 5-3. 응답 단체의 시설 보유 현황



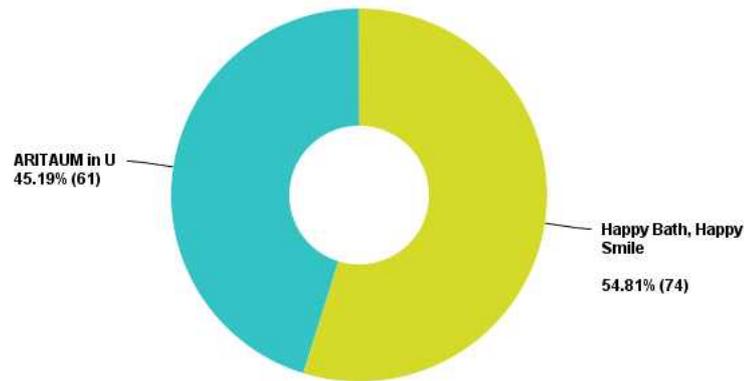
보기	응답자
월세	17.3% 9
전세	21.2% 11
자가	36.5% 19
기타(구체적으로 명시)	25.0% 13
총계	52

※ 기타: 무상임대, 전월세, 시 소유 등

## 2) 근무자 응답 현황

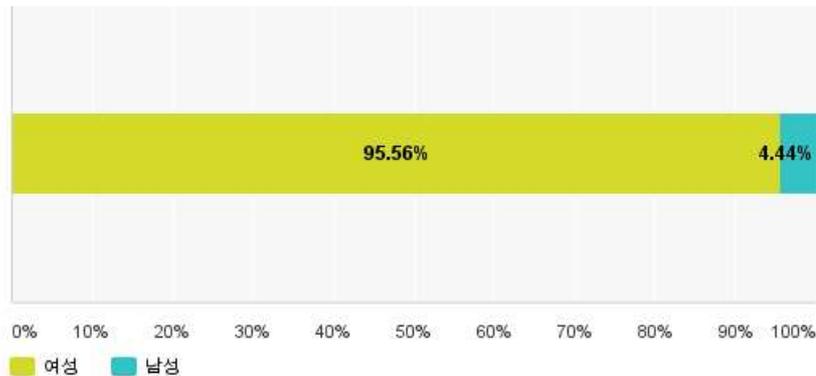
사업별 근무자 응답 현황은 Happy Bath, Happy Smile 사업을 지원받은 단체의 근무자가 54.81%, ARITAUM in U 사업 대상 단체의 근무자가 45.19%이며, 총 135명이 답변하였다. 응답자의 성별 비율은 여성이 주로 이용하는 시설인 만큼 여성의 비율이 95.56%이고 남성은 4.44%이다.

그림 5-4. 사업별 근무자 응답 현황



보기	응답자
Happy Bath, Happy Smile	54.81% 74
ARITAUM in U	45.19% 61
총계	135

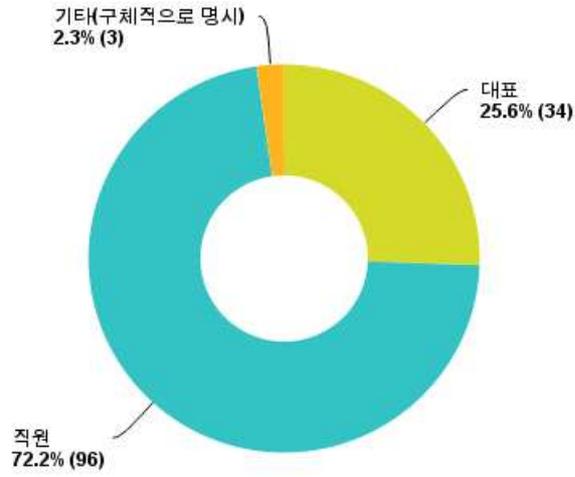
그림 5-5. 성별 근무자 응답 현황



보기	응답자
여성	95.56% 129
남성	4.44% 6
총계	135

직급별로는 단체의 대표가 25.6%, 직원이 72.2%가 응답에 참여하였다.

그림 5-6. 직급별 근무자 응답 현황



보기	응답자
대표	25.6% 34
직원	72.2% 96
기타(구체적으로 명시)	2.3% 3
총계	133

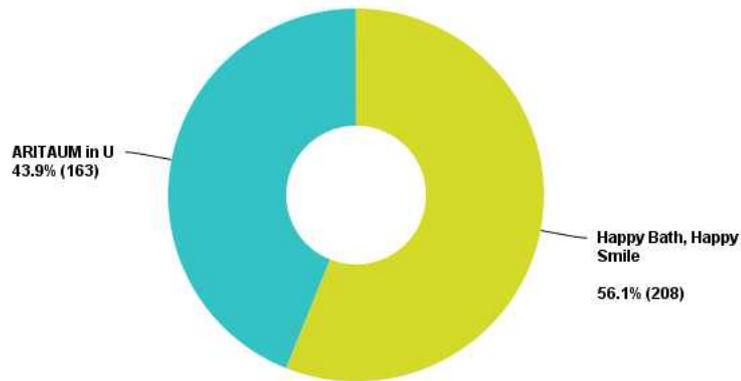
※ 기타: 미 응답

### 3) 이용자 응답 현황

이용자 응답 현황은 사업별로 Happy Bath, Happy Smile 사업의 지원을 받은 단체의 이용자가 56.1%, ARITAUM in U 사업 대상 단체의 이용자가 43.9%로 총 371명이 답변하였다.

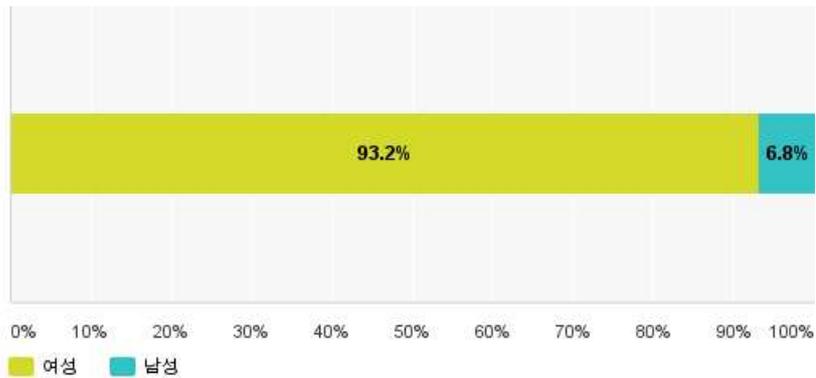
성별로는 여성이 93.2%, 남성이 6.8%가 응답에 참여하였다.

그림 5-7. 사업별 이용자 응답 현황



보기	응답자
Happy Bath, Happy Smile	56.1% 208
ARITAUM in U	43.9% 163
총계	371

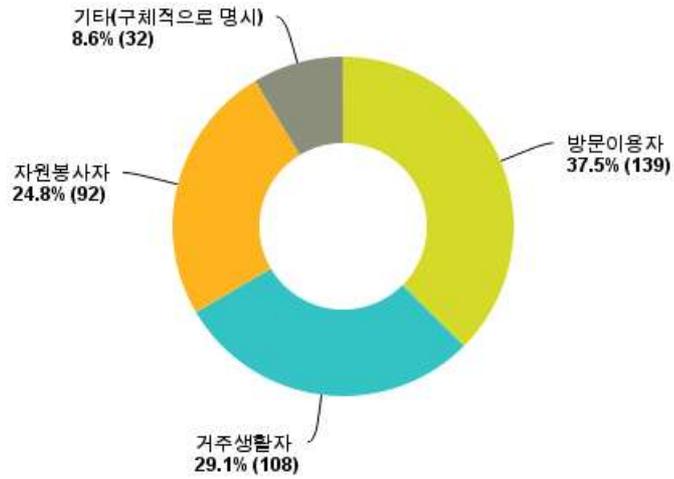
그림 5-8. 성별 응답자 현황



보기	응답자
여성	93.2% 345
남성	6.8% 25
총계	370

이용 유형별로는 방문이용자가 37.5%로 가장 많으며, 이어 거주생활자가 29.1%, 자원봉사자가 24.8%가 응답하였다.

그림 5-9. 이용 유형별 응답자 분포



보기	응답자
방문이용자	37.5% 139
거주생활자	29.1% 108
자원봉사자	24.8% 92
기타(구체적으로 명시)	8.6% 32
<b>총계</b>	<b>371</b>

※기타 - 강사, 교육생, 업무상 방문, 실습생 등

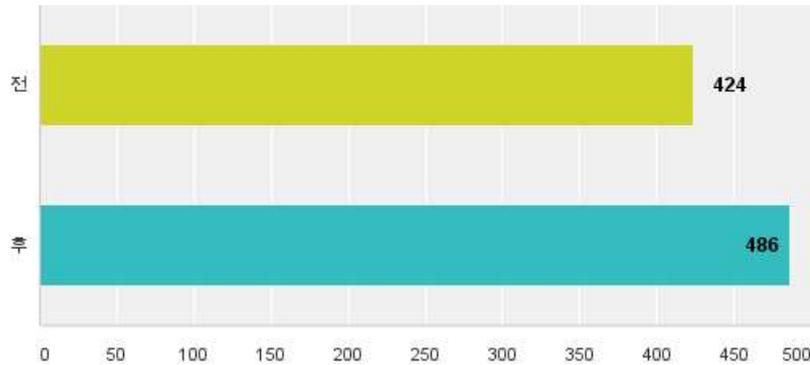
### 5.3. 평가지표별 분석 - Happy Bath, Happy Smile

#### 1) 물리적·심리적 측면

##### ① 단체

주 개선공간의 하루 평균 이용 시간을 살펴보면 시설개선사업 전 424분, 사업 후 486분으로 총 62분이 증가하였다.

그림 5-10. HBHS-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 (단위: 분)



보기	평균 개수	총 개수	응답자
전	424	11,440	27
후	486	13,124	27
총 응답자 수: 27			

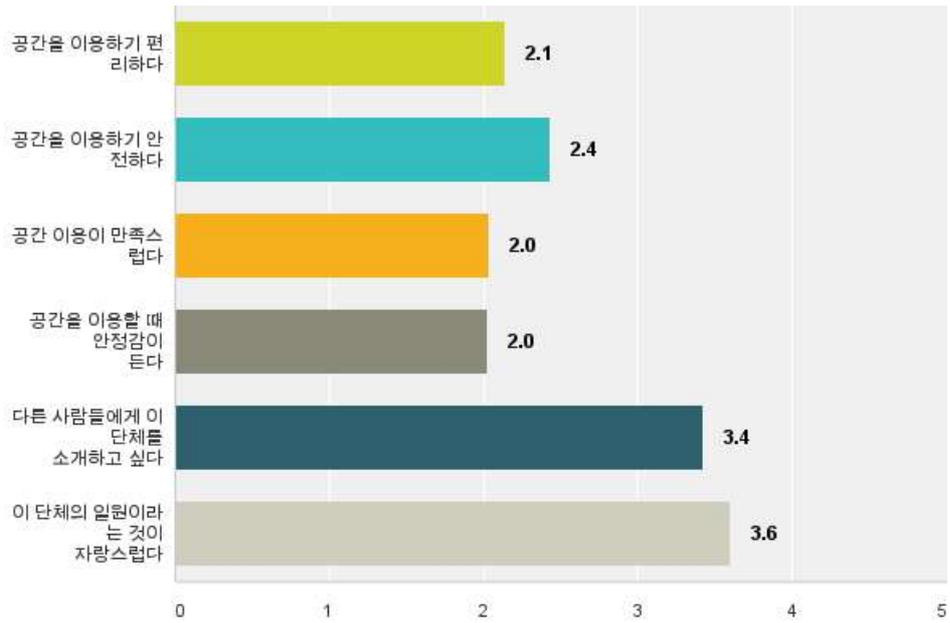
##### ② 근무자

시설개선사업 전후 공간 변화에 대한 질문 중 공간의 이용 편의성에 대해서는 사업 전에는 2.1점, 사업 후는 4.6점으로 2.5점이 증가하였다. 공간 이용 안전성은 사업 전 2.4점, 사업 후 4.6점으로 2.2점이 증가, 전반적인 공간 이용 만족도는 2.0점에서 4.7점으로 2.7점이 증가하였다.

심리적인 측면에서 공간 이용 시 안정감은 사업 전 2.0점, 사업 후 4.7점으로 2.7점이 상승하였다. 자존감과 관련하여 타인에게 단체를 소개하고 싶은 의사에 대한 질문은 사업 전 3.4점, 사업 후 4.7점으로 1.3점, 단체에 대한 자긍심은 사업 전 3.6점, 사업 후 4.7점으로 1.1점이 증가하였다.

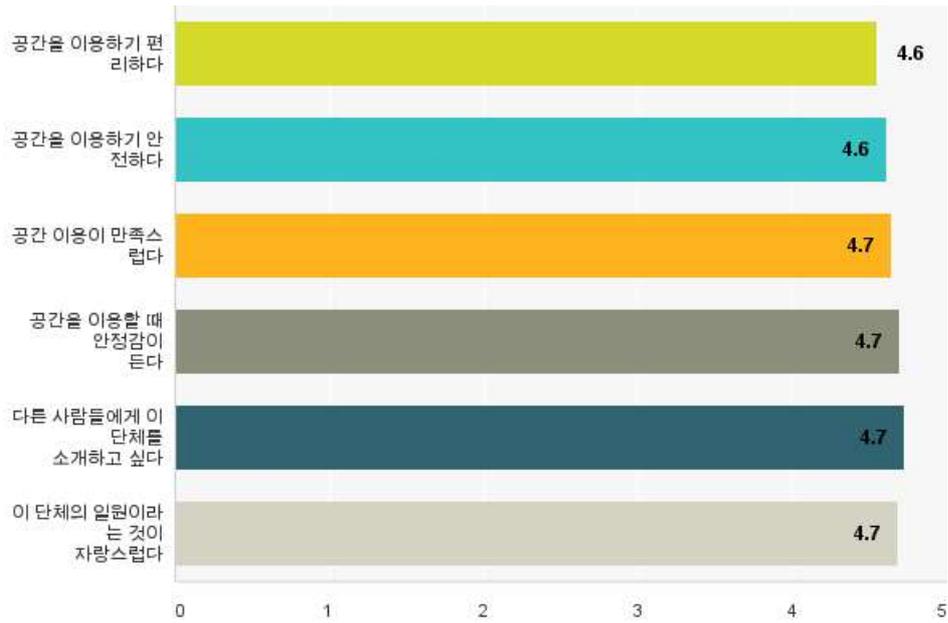
근무자의 편의성, 안전성, 이용 만족도, 안정감은 큰 폭으로 상승하였으며, 자존감은 사업 전에도 점수가 낮지 않아 상승 폭이 크지는 않았다.

그림 5-11. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 전\_근무자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	32.43% 24.0	31.08% 23.0	28.38% 21.0	6.76% 5.0	1.35% 1.0	74	2.14
공간을 이용하기 안전하다	8.33% 6.0	54.17% 39.0	25.00% 18.0	11.11% 8.0	1.39% 1.0	72	2.43
공간 이용이 만족스럽다	33.78% 25.0	36.49% 27.0	24.32% 18.0	2.70% 2.0	2.70% 2.0	74	2.04
공간을 이용할 때 안정감이 든다	34.72% 25.0	38.89% 28.0	18.06% 13.0	5.56% 4.0	2.78% 2.0	72	2.03
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	9.46% 7.0	9.46% 7.0	28.38% 21.0	35.14% 26.0	17.57% 13.0	74	3.42
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	5.48% 4.0	6.85% 5.0	28.77% 21.0	39.73% 29.0	19.18% 14.0	73	3.60

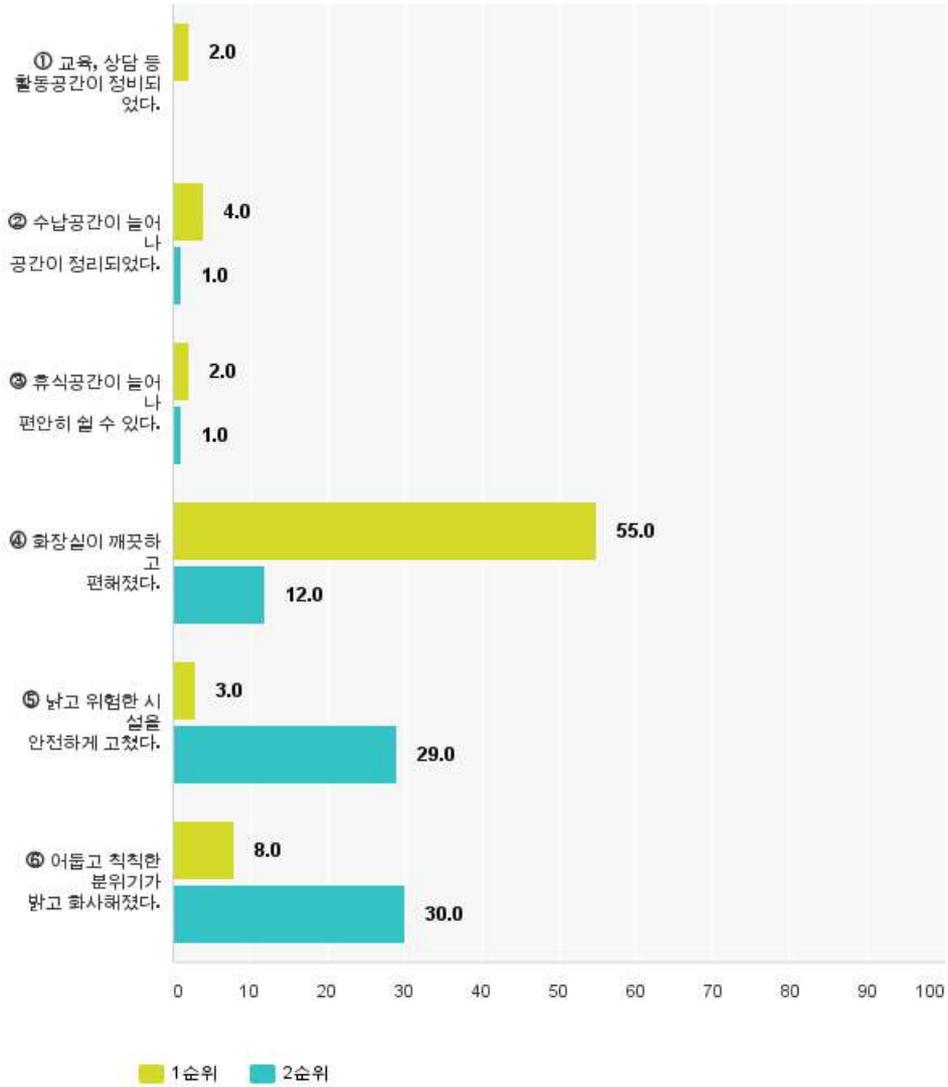
그림 5-12. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 후\_근무자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	0.00% 0.0	1.35% 1.0	5.41% 4.0	29.73% 22.0	63.51% 47.0	74	4.55
공간을 이용하기 안전하다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	5.41% 4.0	28.38% 21.0	66.22% 49.0	74	4.61
공간 이용이 만족스럽다	1.35% 1.0	0.00% 0.0	1.35% 1.0	27.03% 20.0	70.27% 52.0	74	4.65
공간을 이용할 때 안정감이 든다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	2.70% 2.0	24.32% 18.0	72.97% 54.0	74	4.70
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	0.00% 0.0	27.40% 20.0	72.60% 53.0	73	4.73
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	0.00% 0.0	31.08% 23.0	68.92% 51.0	74	4.69

근무자가 마음에 드는 공간 변화의 내용은 ‘화장실이 깨끗하고 편해졌다’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다’, ‘낮고 위험한 시설을 안전하게 고쳤다’ 순으로 많이 나타났다.

그림 5-13. HBHS-마음에 드는 공간변화 내용\_근무자

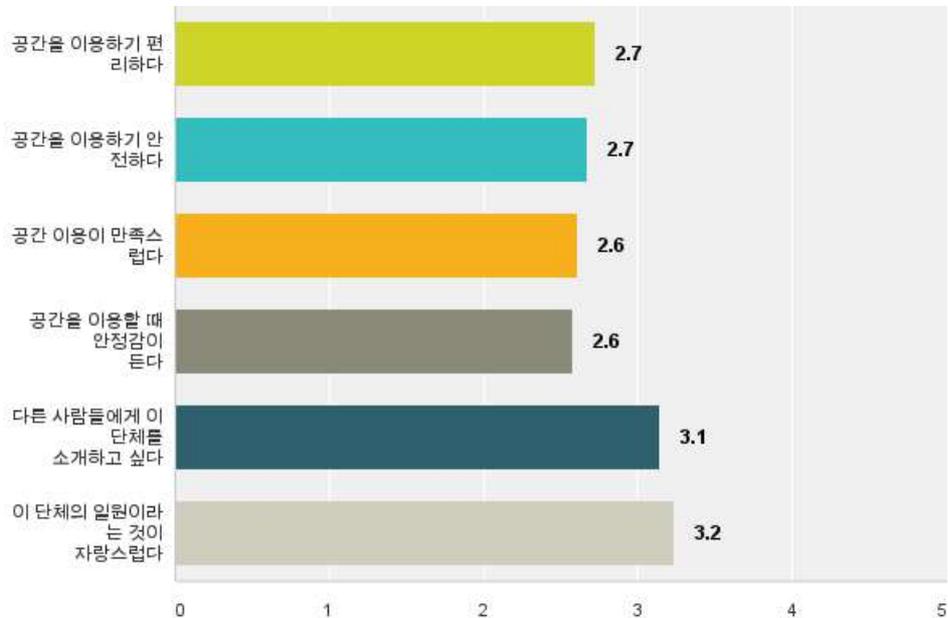


### ③ 이용자

시설개선사업 전후 공간 변화에 대한 이용자 의견은 공간 편의성은 사업 전 2.7점, 후 4.5점으로 1.8점 증가하였고, 안전성은 사업 전 2.7점에서 사업 후 4.5점으로 1.8점 증가하였다. 전반적 공간 이용 만족도는 사업 전 2.6점에서 사업 후 4.5점으로 1.9점 증가하였다.

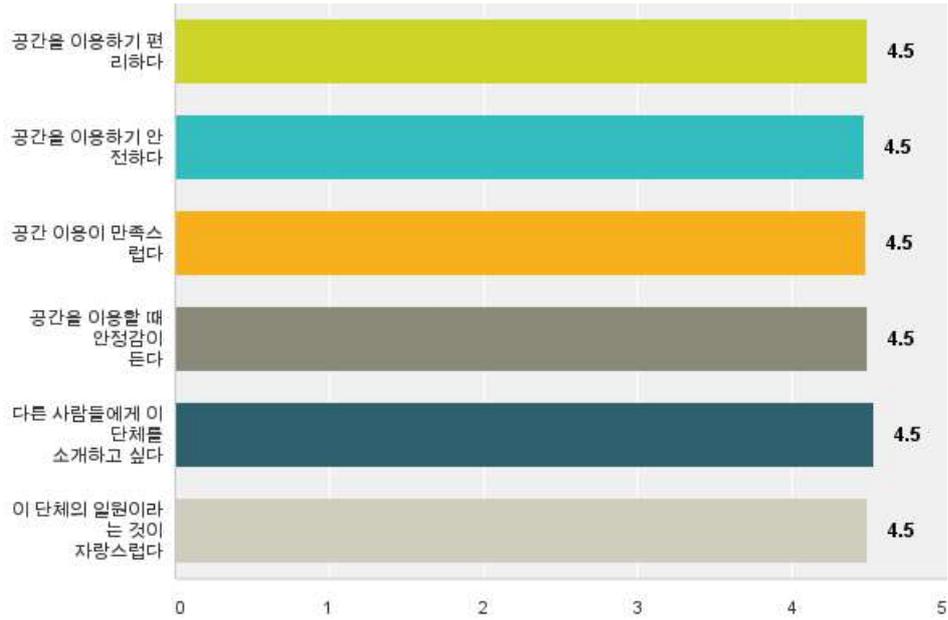
심리적인 측면에서 공간 이용 시 안정감은 사업 전 2.6점에서 사업 후 4.5점으로 1.9점이 상승하였으며, 타인에게 소개하고 싶다는 문항은 사업 전 3.1점에서 사업 후 4.5점으로 1.4점 증가하였다. 단체에 대한 자긍심을 사업 전 3.2점에서 후 4.5점으로 1.3점 늘어났다.

그림 5-14. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 전\_이용자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총 계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	14.93% 20.0	20.15% 27.0	46.27% 62.0	14.93% 20.0	3.73% 5.0	134	2.72
공간을 이용하기 안전하다	16.54% 22.0	22.56% 30.0	39.85% 53.0	19.55% 26.0	1.50% 2.0	133	2.67
공간 이용이 만족스럽다	15.04% 20.0	29.32% 39.0	38.35% 51.0	14.29% 19.0	3.01% 4.0	133	2.61
공간을 이용할 때 안정감이 든다	15.91% 21.0	31.82% 42.0	31.82% 42.0	18.94% 25.0	1.52% 2.0	132	2.58
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	6.82% 9.0	20.45% 27.0	31.82% 42.0	34.09% 45.0	6.82% 9.0	132	3.14
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	6.06% 8.0	10.61% 14.0	43.94% 58.0	31.82% 42.0	7.58% 10.0	132	3.24

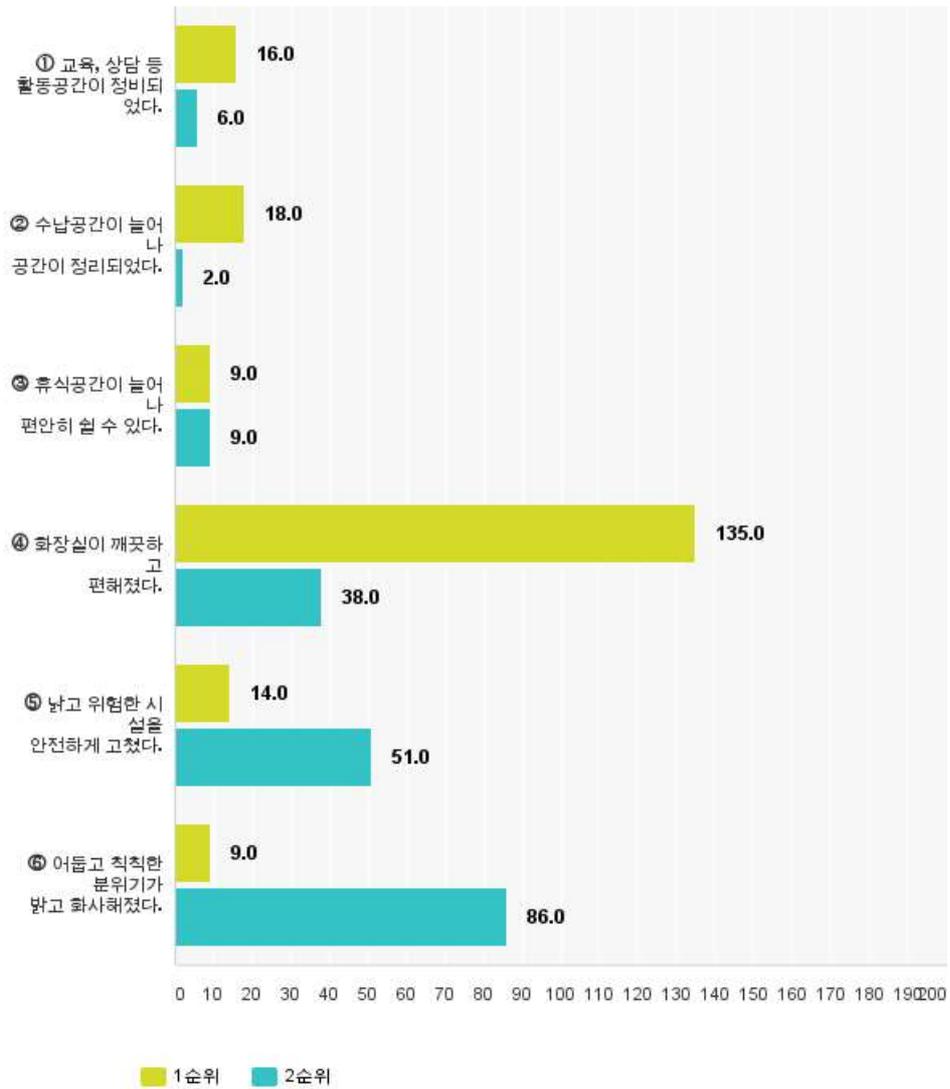
그림 5-15. HBHS-시설개선사업 전후 공간 변화 후\_이용자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	0.00% 0.0	0.49% 1.0	3.88% 8.0	42.23% 87.0	53.40% 110.0	206	4.49
공간을 이용하기 안전하다	0.00% 0.0	0.49% 1.0	4.37% 9.0	42.72% 88.0	52.43% 108.0	206	4.47
공간 이용이 만족스럽다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	4.37% 9.0	43.20% 89.0	52.43% 108.0	206	4.48
공간을 이용할 때 안정감이 든다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	5.34% 11.0	40.29% 83.0	54.37% 112.0	206	4.49
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	4.39% 9.0	38.54% 79.0	57.07% 117.0	205	4.53
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	6.53% 13.0	38.19% 76.0	55.28% 110.0	199	4.49

이용자가 마음에 드는 공간 변화의 내용은 ‘화장실이 깨끗하고 편해졌다’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다’, ‘납고 위험한 시설을 안전하게 고쳤다’ 순으로 근무자와 동일하게 나타났다.

그림 5-16. HBHS-마음에 드는 공간변화 내용\_이용자



## 2) 단체 역량

### ① 단체

단체의 역량에 대한 질문으로써, 사업 전후 현 생활자 수는 사업 전 18.7명에서 사업 후 21.0명으로 2.3명 증가하였다. 사업 전후 하루 평균이용자 수는 사업 전 20.8명에서 사업 후 26.9명으로 6.1명이 증가하였고, 사업 전후 월 평균이용자 수는 사업 전 337.1명에서 사업 후 421.6명으로 84.5명이 늘어났다.

그림 5-17. HBHS-사업 전후 현 생활자 수 (단위: 명)

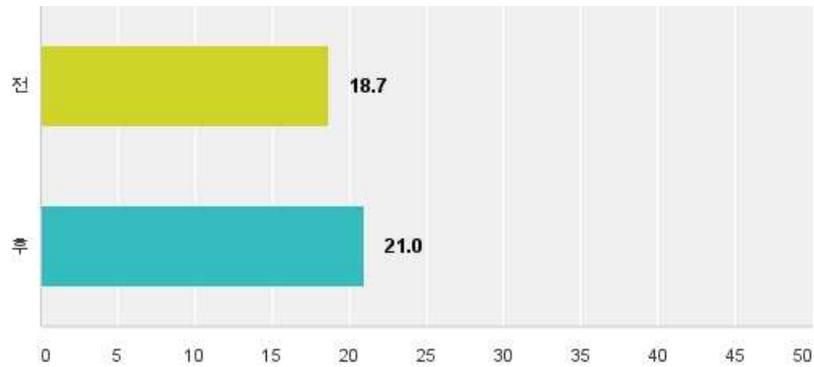


그림 5-18. HBHS-사업 전후 하루 평균이용자 수 (단위: 명)

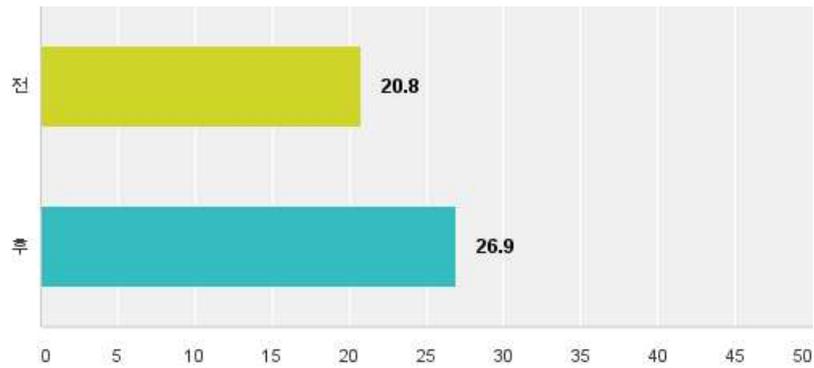
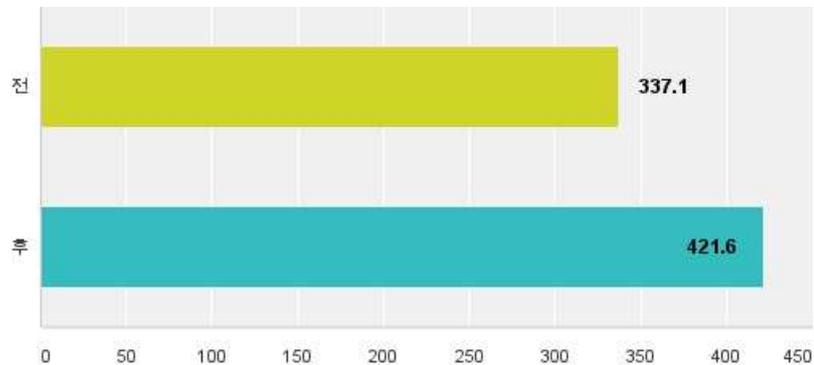


그림 5-19. HBHS-사업 전후 월 평균이용자 수 (단위: 명)



사업 전후 종사자 수의 변화는 사업 전 4.9명에서 사업 후 5.6명으로 0.7명 증가하였다. 월 평균 자체 운영 프로그램 수는 사업 전 9.6개에서 사업 후 13.1개로 3.5개가 늘어났고, 외부 프로그램의 공간 활용 수는 사업 전 3.4개에서 사업 후 4.8개로 1.4개가 증가하였다.

그림 5-20. HBHS-사업 전후 종사자 수 (단위: 명)

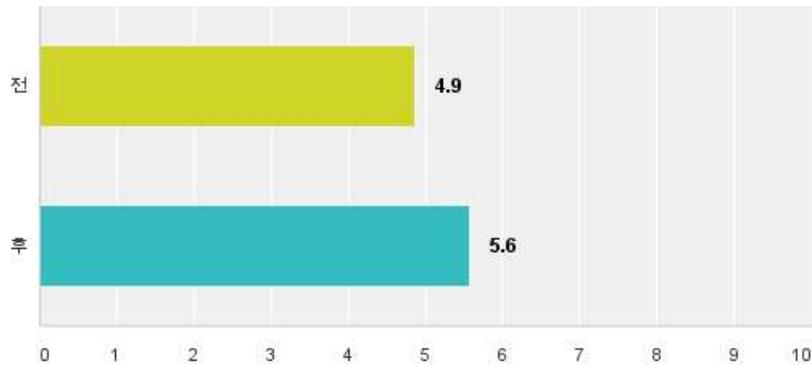


그림 5-21. HBHS-월 평균 자체 운영 프로그램 수 (단위: 개)

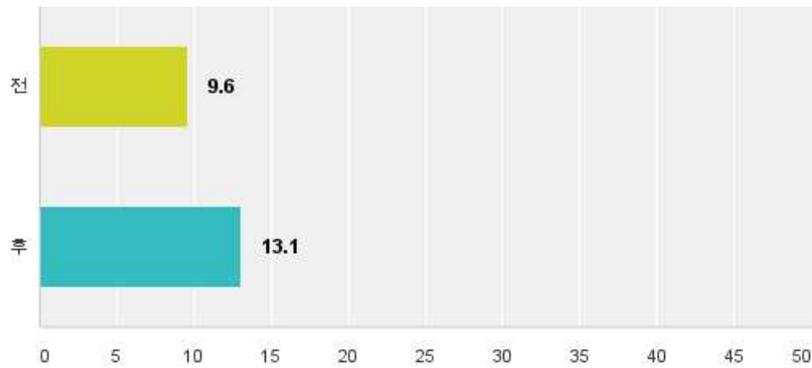
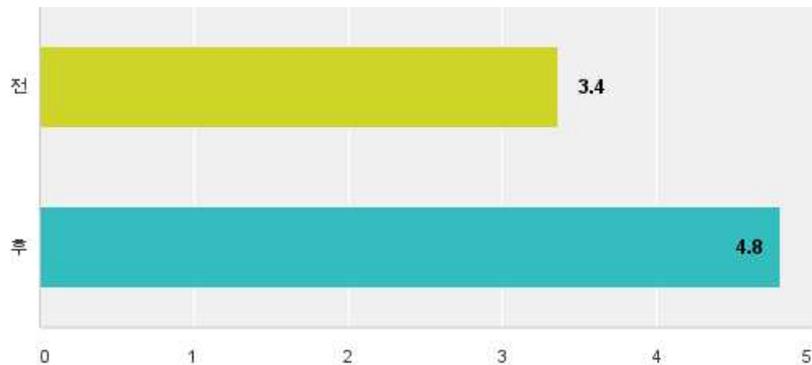


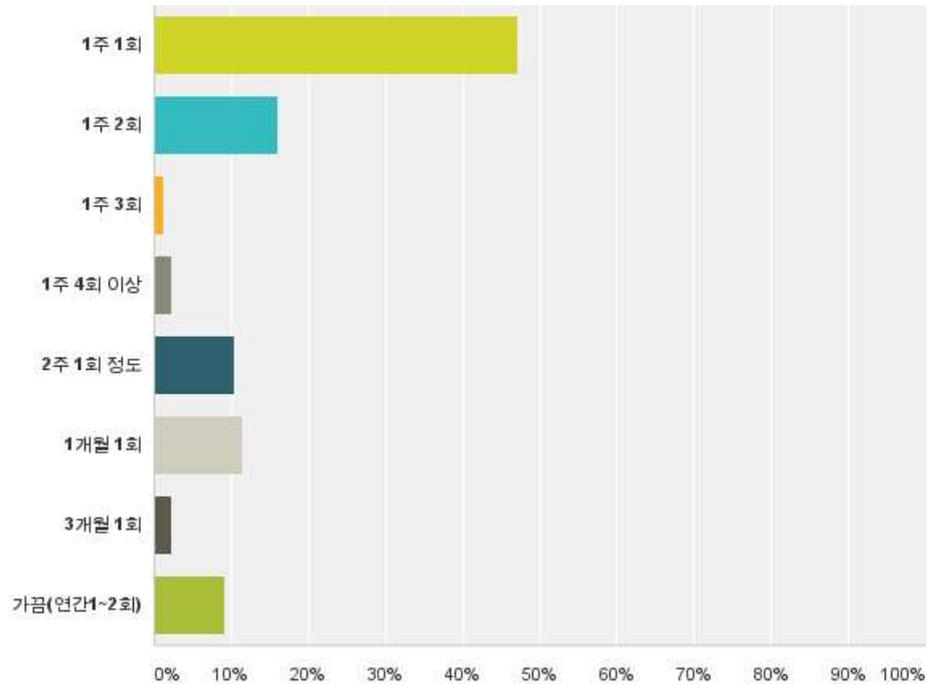
그림 5-22. HBHS-외부 프로그램 활용 수 (단위: 개)



② 이용자

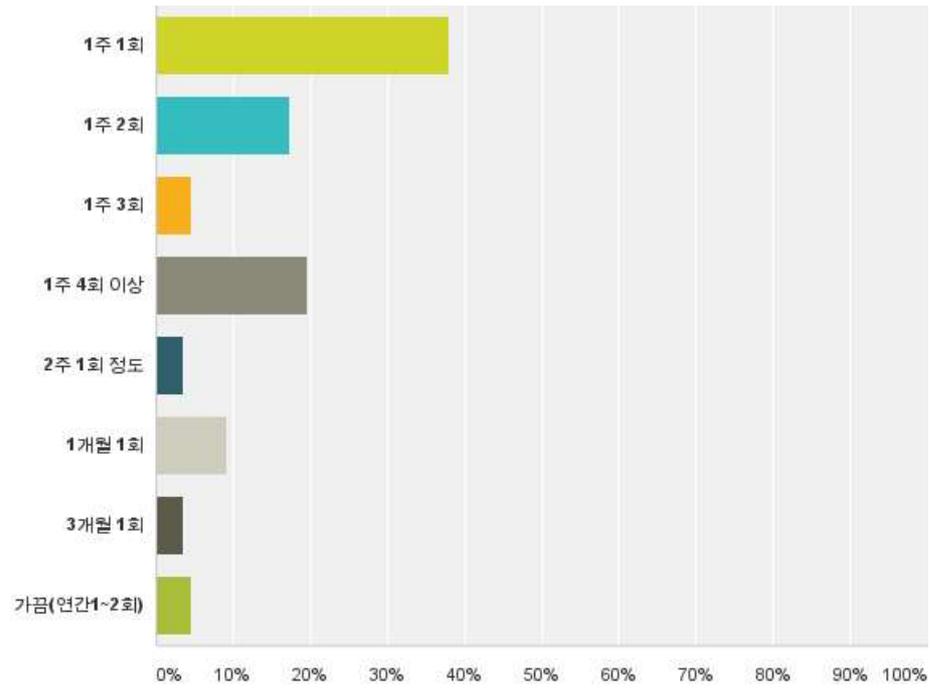
이용자의 시설 방문빈도는 1주 4회 이상 방문자 수가 사업 전 2.30%에서 사업 후 19.54%로 증가하였으며, 1주 2회와 1주 3회 방문자수도 늘어나 전반적으로 방문빈도가 증가하였다.

그림 5-23. HBHS-이용자 방문빈도\_사업 전



보기	응답자
1주 1회	47.13% 41
1주 2회	16.09% 14
1주 3회	1.15% 1
1주 4회 이상	2.30% 2
2주 1회 정도	10.34% 9
1개월 1회	11.49% 10
3개월 1회	2.30% 2
가끔(연간1~2회)	9.20% 8
<b>총계</b>	<b>87</b>

그림 5-24. HBHS-이용자 방문빈도\_사업 후



보기	응답자
1주 1회	37.93% 33
1주 2회	17.24% 15
1주 3회	4.60% 4
1주 4회 이상	19.54% 17
2주 1회 정도	3.45% 3
1개월 1회	9.20% 8
3개월 1회	3.45% 3
가끔(연간1~2회)	4.60% 4
<b>총계</b>	<b>87</b>

방문이용자, 자원봉사자 모두 방문빈도가 증가하였는데, 자원봉사자의 경우 1주 4회 이상 방문자가 현저히 늘어난 것을 확인 할 수 있다.

그림 5-25. HBHS-방문이용자 방문빈도\_사업 전후

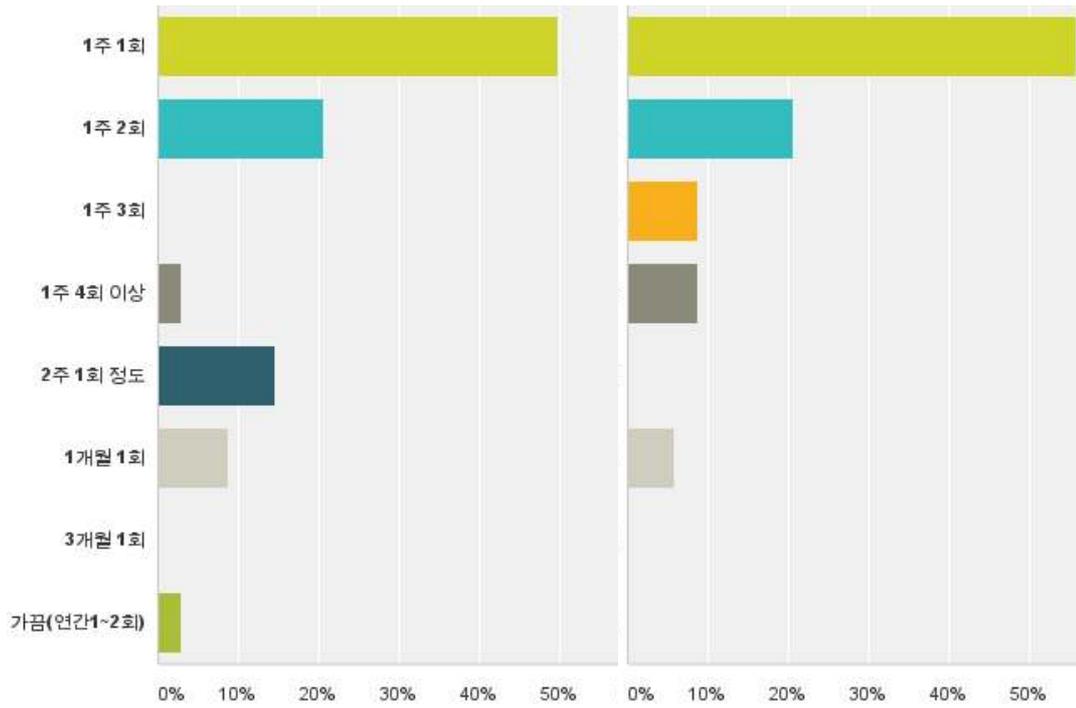
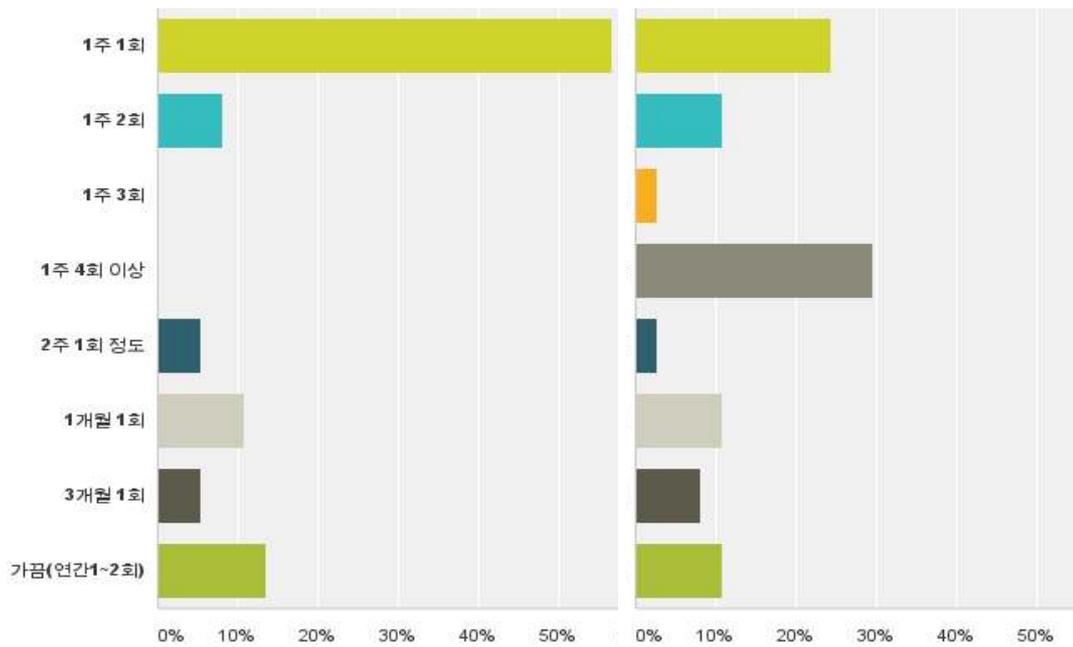
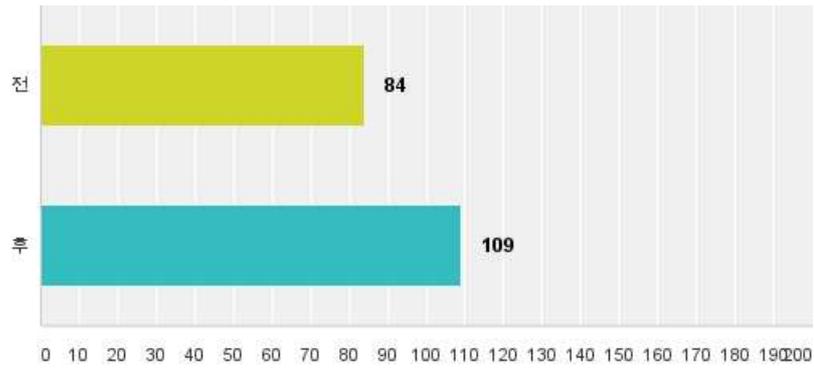


그림 5-26. HBHS-자원봉사자 방문빈도\_사업 전후



시설 방문 시에 평균적으로 머무르는 시간은 시설개선사업 전에는 84분에서 사업 후에는 109분으로 25분이 증가하였다.

그림 5-27. HBHS-방문 시 평균 머무는 시간 (단위: 분)



보기	평균 시간	총 시간	응답자
전	84	7,309	87
후	109	9,479	87
<b>총 응답자 수: 87</b>			

### 3) 사업 전반

#### ① 시설개선사업 전반의 만족도

사업 전반에 대한 근무자의 만족도는 97.3%가 '만족스럽다'와 '매우 만족스럽다'에 답변하여 대부분이 만족하는 것으로 나타났다. 만족도 점수(5점 척도)는 4.51점이다. 사업 전반에 대한 만족도는 단체의 대표와 직원이 조금 차이가 있는데, 대표는 만족도 점수 4.70점, 직원은 4.43점으로 대표의 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

그림 5-28. HBHS-사업 전반에 대한 만족도\_근무자

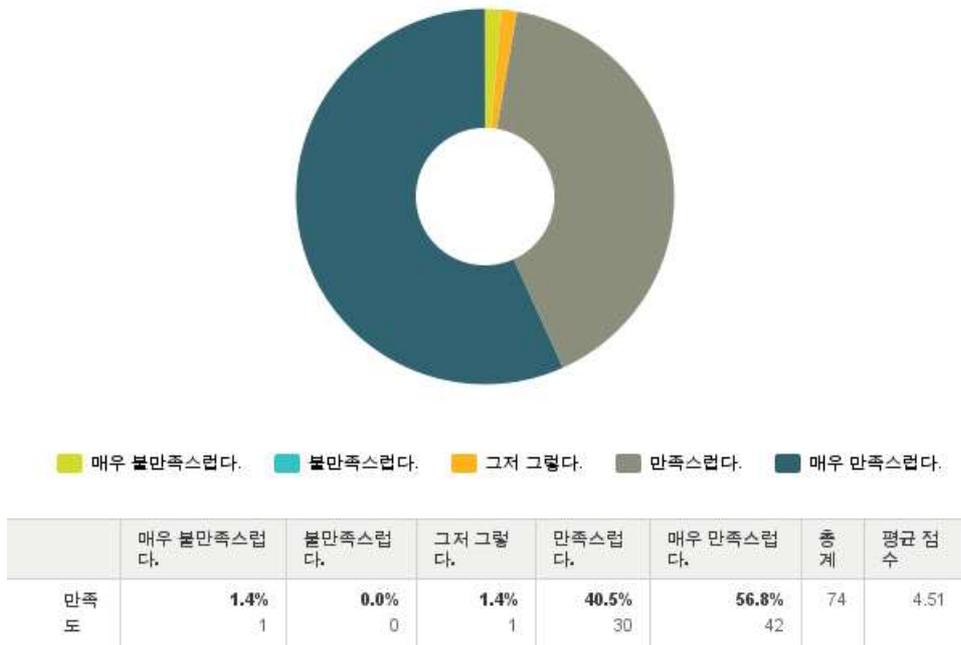
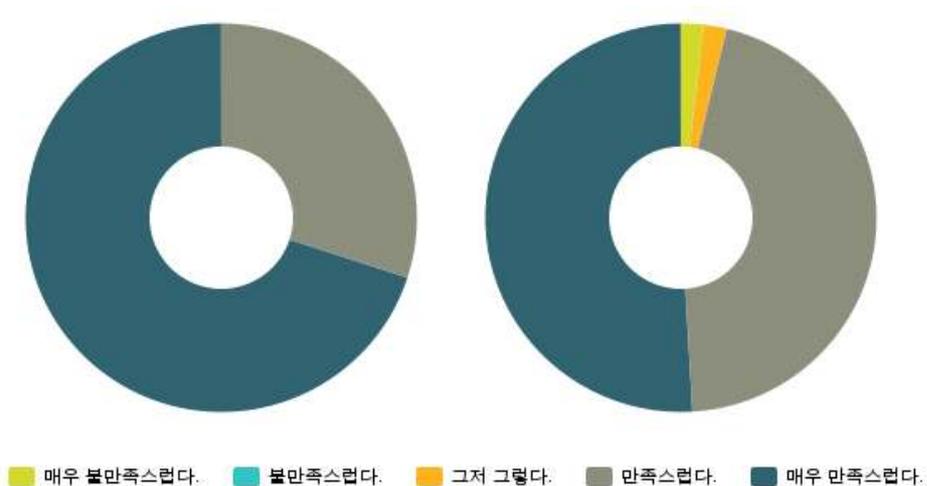


그림 5-29. HBHS-사업 전반에 대한 만족도\_대표(좌), 직원(우)



이용자의 95.6%가 시설개선사업 전반에 만족스럽다고 응답하였으며, 만족도는 4.33점으로 나타나 근무자들의 만족도가 이용자들보다 조금 더 높게 나타났다.

그림 5-30. HBHS-사업 전반에 대한 만족도\_이용자



■ 매우 불만족스럽다. ■ 불만족스럽다. ■ 그저 그렇다. ■ 만족스럽다. ■ 매우 만족스럽다.

	매우 불만족스럽다.	불만족스럽다.	그저 그렇다.	만족스럽다.	매우 만족스럽다.	총계	평균 점수
만족도	4.4% 2	0.0% 0	0.0% 0	48.9% 22	46.7% 21	45	4.33

## ② 공간 변화 외 변화 내용

근무자들에게 공간 변화 외 다른 변화를 묻는 질문에 대한 응답에서는 생활만족도의 향상에 대한 응답이 가장 많이 나타났다. ‘깨끗하고 안락한 화장실의 변화로 사용자들의 시설이용 만족도를 높이는데 크게 기여하였다’는 의견 등 시설만족도에 대한 의견부터, ‘시설을 이용하는 정신장애인들이 위생 및 삶의 만족 부분에 대한 인식이 크게 개선되었다’, ‘입소자들이 컴퓨터이용에 대한 생활 만족도가 높아졌다’ 등의 의견들은 생활공간으로써 화장실의 개선이 생활만족도의 향상으로 이어지고 있음을 알 수 있다.

두 번째로, 시설 분위기의 변화에 대한 응답이 많았다. ‘깨끗한 환경, 깨끗한 시설로 회원님들의 얼굴에 웃음이 많이 생겼다’, ‘사용하는 거주인들이 편리하게 사용하며 마찰이 줄어들어 전반적인 분위기가 밝아졌다’, ‘편안함과 청결함에 심리적으로 밝아지는 것을 느낀다’ 등의 답변은 화장실의 개선이 단순히 공간 일부의 변화에 그치는 것이 아니라 생활의 질을 높이는 사업이라는 점을 말해준다.

다음으로는 공간 사용자들의 변화 외에도 시설 자체의 역량에 변화를 가져왔음을 확인할 수 있는 답변들이 다수 있었다. ‘외부인들이 방문했을 때 화장실 오픈하는 것이 머뭇거리셨으나 현재는 화장실문을 열어둘 때가 많다.’, ‘내담자들이 너무 예쁘게 변했다고 칭찬해주어 너무 기분이 좋았다.’, ‘시설을 찾아온 방문자들이 깨끗한 시설을 사용할 수 있게 되어 근무자들이 미안함을 갖지 않게 되었다.’ 등의 답변을 통해, 화장실의 공간 변화가 근무자들이 시설에 대한 자긍심을 향상시키는데 영향을 주었음을 확인할 수 있다.

‘주관기관에 대한 이미지가 좋아졌다.’, ‘상담소의 위상이 높아진 것 같다.’, ‘사회복지 시설이 주는 낙후되고 열악한 환경이라는 이미지에 대한 입소자 및 방문객의 선입견 변화’ 등 시설개선사업을 통해 해당 단체의 이미지 및 인식의 변화를 가져왔다는 점, 이를 통해 단체에서 활동하는 ‘다문화가정을 알리는 계기가 되어 이주여성들과 지역주민들이 하나의 지역공동체임을 인식하게 되었다’는 응답도 존재하였다.

이용자 및 자원봉사자의 응답에서는 화장실의 이용 시간 및 이용도 증가에 대한 답변이 가장 많았다. ‘화장실 사용에 대한 거부감이 적어졌다’, ‘화장실, 거울 등에 머무는 시간이 많아졌다’, ‘아이를 자주 씻겨줄 수 있었다’ 등 화장실 사용에 대한 불안감, 거부감 등이 줄고 편안하고 여유롭게 사용할 수 있게 되어 화장실 이용 시간이나 이용 빈도가 높아졌음을 알 수 있다.

다음으로는 화장실 및 시설 전체의 분위기가 개선되었다는 답변이 많았다. ‘어둡던 분위기가 밝고 화사해’진 화장실 분위기에 대한 의견을 비롯하여 ‘상쾌하고 기분이 좋다’, ‘아이들이 밝아졌다’, ‘거주인들이 밝아졌다’는 의견 등은 화장실의 공간 개선이 이용자들의 기분에 긍정적인 영향을 가져옴을 말해주고 있다.

또한, ‘깔끔한 이미지를 주어 이용자나 상담하기 위해 오는 사람들에게 안정되고 좋은 마음을 준다’, ‘기관 이미지가 좋아졌다’는 답변 등이 포함되어, 이용자들도 화장실 개선으로 인해 기관의 이미지가 향상되었다고 느끼는 부분이 있음을 알 수 있다.

### ③ 변화된 공간에 대한 개선 필요 사항

시설개선사업으로 변화된 공간에 대해 좀 더 개선이 필요하다고 생각하는 부분이 있는지를 묻는 질문의 응답으로 근무자들은 재보수의 필요성에 대해 가장 많은 의견을 제시하였다. 재보수에 대한 요인은 크게 두 가지로 볼 수 있는데, 첫 번째는 시설개선사업이 2009년부터 시행되었기 때문에 화장실 개선이 이루어지고 난 뒤 시간이 지나 배관, 세면대 등의 노후로 인한 것이다. ‘2009년 시설개선사업이 이루어져 5년이 지난 현재 많은 시설이용자들의 사용으로 또 다시 화장실공간에 비치된 도기들이 노후되는 현상이 발생하였다’, ‘화장실 개보수가 2010년에 진행되었다. 여러 사람들이 사용하다보니 잦은 고장으로 인해 재개보수가 필요해졌다’ 등의 의견이 있었다. 두 번째는 사업 시행 시 예산 안에서 정해진 시공의 범위에 포함되지 않아 개선 내용에 포함되지 않았던 부분으로 인한 문제들에 대한 개선 요구였다. 특히, 아동이 이용할 수 있는 낮은 개수대나 기저귀 거치대가 없어서 불편하거나 남자용 소변기의 보완에 대한 의견 등, 시설의 이용자 중 여성 뿐 아니라 여성이 방문 시 동반하는 아동에 대한 고려나 남성들의 이용에 대한 고려가 부족하다는 점에 대한 지적도 있었다.

이와 같은 사항들에 대해 시설개선사업 후 정기적인 지원 및 사후 관리가 필요하다는 의견도 함께 제시되었다.

이용자 중 자원봉사자의 경우도 유사하게 나타났는데, 배관, 수납공간 부족, 환기, 세면대 등의 노후 문제에 대한 개선 요구가 가장 많았다. 이어 개선사업의 범위에 해당하지 않았던 부분에 대해, ‘1층 화장실은 개선사업으로 편리하나, 2, 3층 화장실은 개선되지 않아 아직 이용의 불편함이 있다. 2층 화장실에 있어도 1층 화장실을 이용하는 편이

다'라는 의견 등이 있었다.

사용인원에 비하여 화장실의 공간이 협소하거나 개수가 부족한 문제에 대한 지적이 다음으로 많이 지적되었다. 화장실의 공간 확장은 화장실 외 시설 부분의 개선이 수반되는 문제이기 때문에, 화장실 개선 사업이 기존 면적의 활용에 그칠 수밖에 없는 한계를 나타내는 것으로 보인다.

#### ④ 사업 진행 과정의 불편 사항

사업 진행 과정에서의 불편 사항에 대한 근무자들의 응답에서는 시공 중 화장실 사용이 어렵다는 점이 가장 많았다. '계속 이용하고 생활하는 시설이라 보수 중에 사용할 수 없어 불편하였다', '24시간 생활시설이라 클라이언트들이 시설개선사업 하는 동안 화장실 사용에 불편함을 느꼈다'는 의견은 이러한 불편함이 입소자들이 거주하는 생활시설에서 더 크게 나타남을 보여준다. 하지만, 동일한 불편함에 대해 시설개선사업 후의 만족감이 크기 때문에 잠깐의 불편함을 감수하였다는 의견도 존재하였다.

다음으로 많은 응답은 예산의 한계로 인한 어려움이다. 이는 두 가지로 나타나는데, 첫째는 '견적을 최소금액으로 측정하여 기자재를 쓴 것으로 선택할 수밖에 없어 만족도가 떨어졌다', '충분한 경제적 지원이 못되어서 원하는 재료나 환경으로 개선하는데 한계가 있었다'이라는 의견과 같이 충분한 품질의 집기나 자재를 사용하기 어려웠다는 점이다. 두 번째는 '예산부족으로 높은 인건비(를) 요구(하는) 공사업자를 선정하기에 어려움이 있었다', '업체선정에 많은 어려움이 있었다. 적은금액으로 공사를 진행하다보니 불가피하게 여러 번 업체변경이 있었다' 등의 의견처럼 예산에 맞는 시공업체 선정이 어려웠다는 점이다.

또한, 다수 제시되었던 응답으로는 정해진 디자인 매뉴얼의 적용에 대한 의견이 있었다. '사는 지역에 따라 자재나 여러 가지 편차가 있는데 일괄적인 것이 조금 힘들었다', '좀 더 다양한 재료를 사용함으로써 편리함을 제공할 수 있었지만, 정해진 품명을 사용해야 한다는 제약이 따랐다' 등 매뉴얼 외 디자인이나 시설 특성, 지역 등에 따른 고려가 부족하였다는 점이 의견으로 제시되었다.

이용자들의 의견으로는 '화장실과 목욕탕을 사용하지 못해 불편했다', '화장실 이용을 못해서 다른 건물을 이용하였다', '공사 중 이용을 못해서 불편한 점은 있었지만 깔끔하게 고쳐질 화장실을 생각하면 참을 수 있었다' 등 공사 진행 동안 이용하지 못해서 불편하였다는 의견이 가장 많이 나타났다.

#### ⑤ 사업 전반의 보완 및 개선요구

시설개선사업의 전반에 대해 보완 및 개선이 필요한 부분에 대한 근무자의 응답으로는 예산 한계로 인한 공간 개선 범위 및 품질의 제약에 대한 의견이 가장 많았다. '예산부족으로 바닥과 벽면 공사가 안되었다', '타일의 개선사업은 되었지만 비용이 부족해서 문틀은 교체하지 못하고 썩은 부분에 보완만 했으므로 현재 교체가 필요하다', '사업비가 부족하여 3곳의 화장실 공간 중에 2곳만 개보수를 하게 되었다. 남은 1곳도 개보수가 된 부분처럼 개선이 되길 희망한다', '예산을 좀 더 많이 주시면 더욱 질이 높은 기자재

를 사용하여 개보수 사업을 진행할 수 있겠다' 등의 의견이 이에 해당되었다.

다음으로는 시설 노후로 인한 누수, 배관, 세면대, 문 등의 재보수 필요성 및 사후 관리에 대한 의견이 다수 있었다.

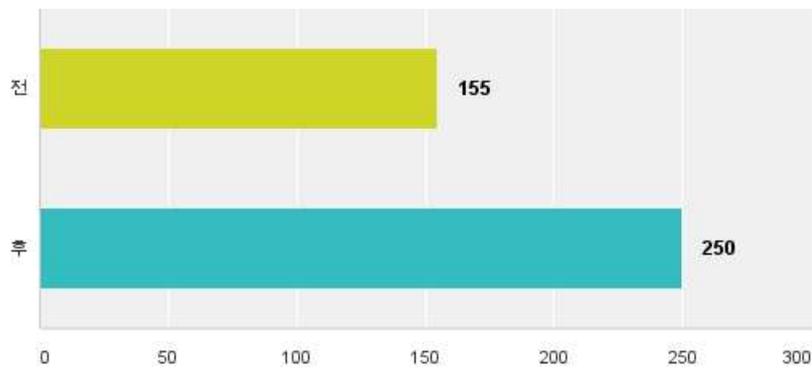
#### 5.4. 평가지표별 분석 - ARITAUM in U

##### 1) 물리적·심리적 측면

###### ① 단체

주 개선공간의 하루 평균 이용 시간은 시설개선사업 전에는 155분이었으나, 사업 후에는 250분을 사용하는 것으로 나타났다. 95분의 사용 시간이 증가한 만큼 공간의 활용도가 높아졌음을 보여준다.

그림 5-31. AU-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 (단위: 분)



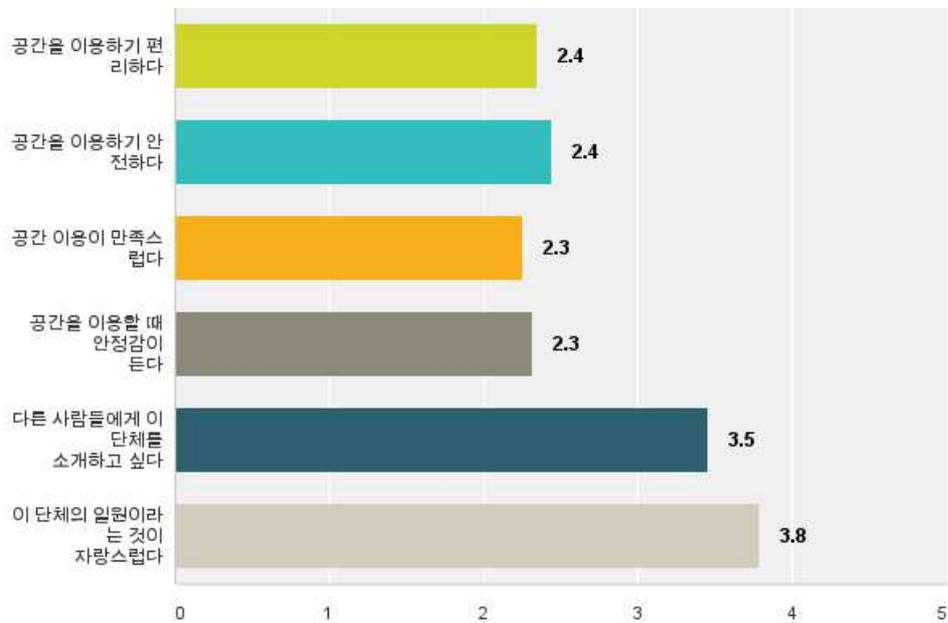
보기	평균 시간	총 시간	응답자
전	155	2,941	19
후	250	5,504	22
총 응답자 수: 22			

② 근무자

시설개선사업 전후 근무자의 공간 변화를 살펴보면, 개선공간의 편의성은 사업 전 2.4점에서 사업 후 4.4점으로 2.0점이 증가하였다. 안전 정도는 사업 전 2.4점, 사업 후 4.5점으로 2.1점이 증가되었고, 전반적인 공간 이용 만족도는 사업 전 2.3점에서 사업 후 4.5점으로 2.2점이 증가하였다.

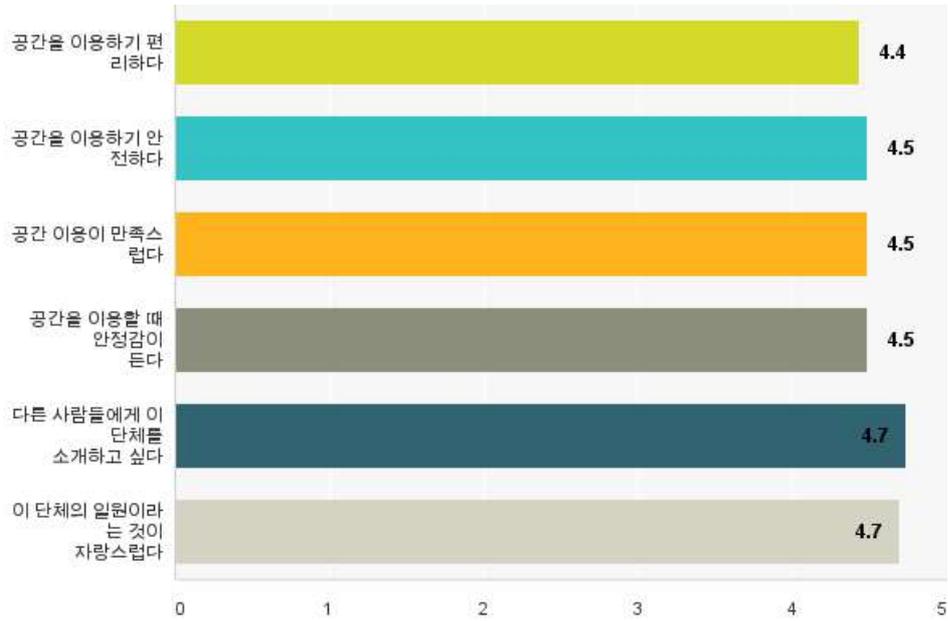
심리적인 측면에서 안정감은 사업 전 2.3점에서 사업 후 4.5점으로 2.2점이 상승하였으며, 타인에게 단체를 소개하고 싶은 정도는 사업 전 3.5점, 사업 후 4.7점으로 1.2점이, 단체에 대한 자긍심은 사업 전 3.8점에서 사업 후 4.7점으로 0.9점이 증가하였다.

그림 5-32. AU-시설개선사업 전후 공간변화 전\_근무자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	19.30% 11.0	36.84% 21.0	33.33% 19.0	10.53% 6.0	0.00% 0.0	57	2.35
공간을 이용하기 안전하다	14.04% 8.0	40.35% 23.0	35.09% 20.0	8.77% 5.0	1.75% 1.0	57	2.44
공간 이용이 만족스럽다	14.04% 8.0	56.14% 32.0	21.05% 12.0	8.77% 5.0	0.00% 0.0	57	2.25
공간을 이용할 때 안정감이 든다	19.30% 11.0	43.86% 25.0	24.56% 14.0	10.53% 6.0	1.75% 1.0	57	2.32
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	5.26% 3.0	8.77% 5.0	31.58% 18.0	43.86% 25.0	10.53% 6.0	57	3.46
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	1.75% 1.0	5.26% 3.0	26.32% 15.0	45.61% 26.0	21.05% 12.0	57	3.79

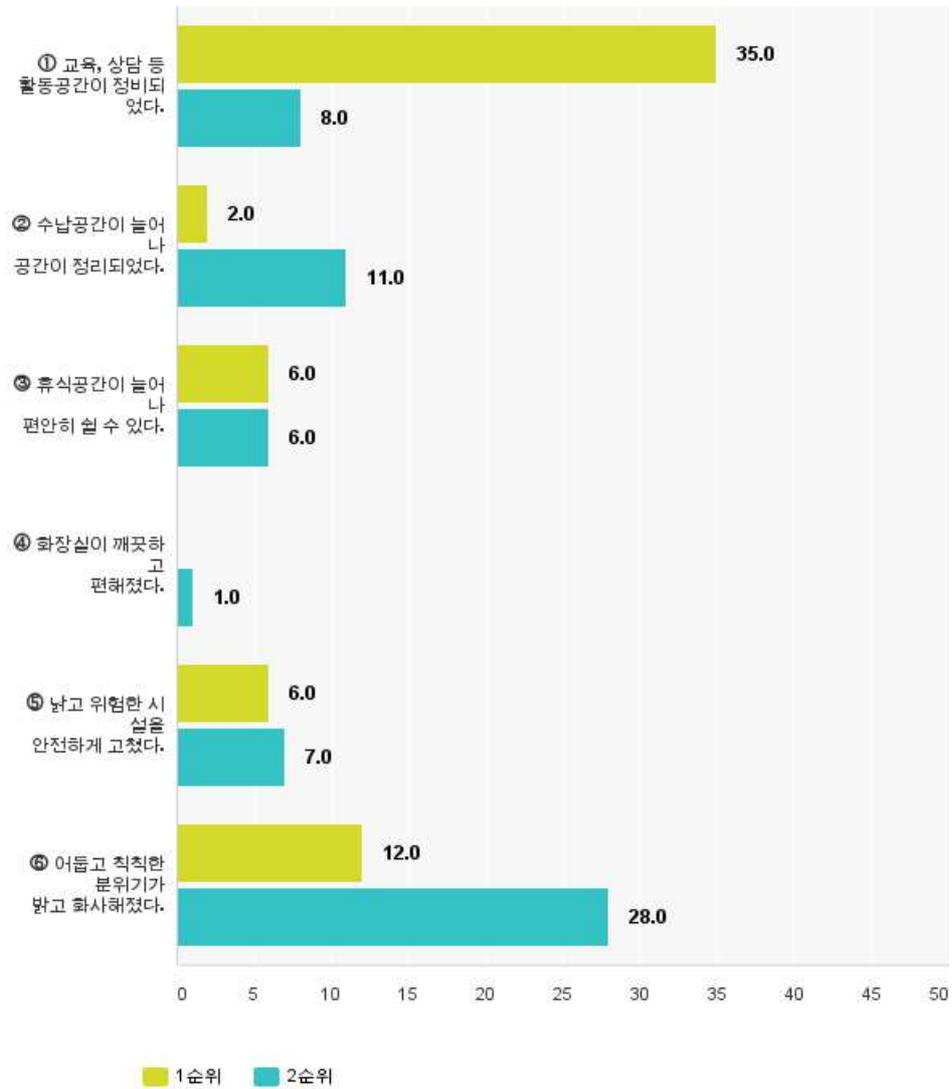
그림 5-33. AU-시설개선사업 전후 공간변화 후\_근무자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균 점수
공간을 이용하기 편리하다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	1.64% 1.0	52.46% 32.0	45.90% 28.0	61	4.44
공간을 이용하기 안전하다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	3.28% 2.0	44.26% 27.0	52.46% 32.0	61	4.49
공간 이용이 만족스럽다	0.00% 0.0	1.64% 1.0	3.28% 2.0	39.34% 24.0	55.74% 34.0	61	4.49
공간을 이용할 때 안정감이 든다	0.00% 0.0	1.64% 1.0	0.00% 0.0	45.90% 28.0	52.46% 32.0	61	4.49
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	1.64% 1.0	22.95% 14.0	75.41% 46.0	61	4.74
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	0.00% 0.0	29.51% 18.0	70.49% 43.0	61	4.70

근무자들이 마음에 드는 공간 변화 내용은 ‘교육, 상담 등 활동공간이 정비되었다’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다’의 순으로 드러났으며, 화장실이 편해졌다는 문항을 빼고는 나머지는 비슷하게 나타났다.

그림 5-34. AU-마음에 드는 공간변화 내용\_근무자

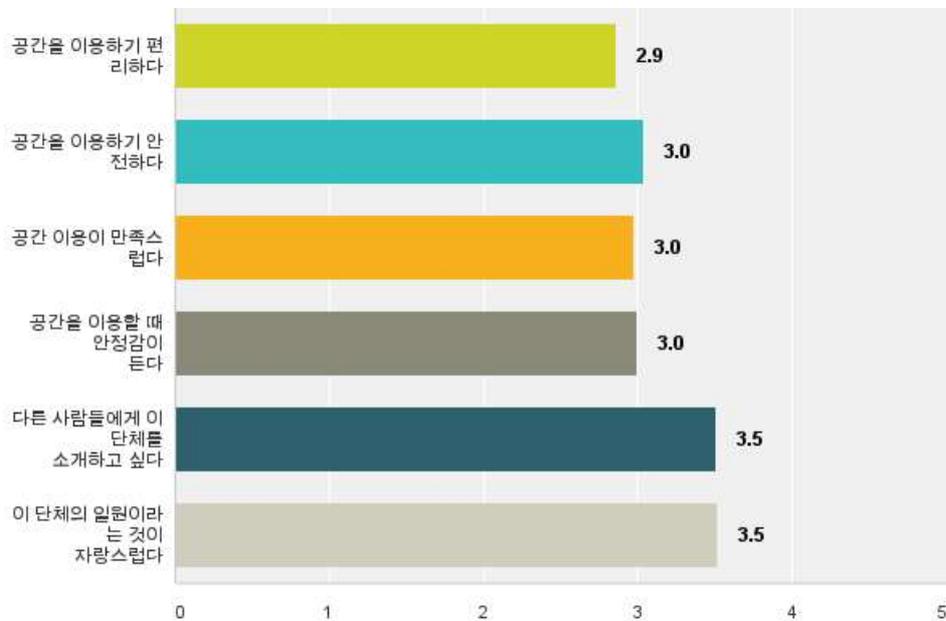


### ③ 이용자

시설개선사업 전후 공간 변화에 대한 이용자의 답변은 다음과 같다. 우선 공간의 이용 편의성은 사업 전 2.9점에서 사업 후 4.5점으로 1.6점이 증가하였으며, 안전성은 사업 전 3.0점에서 사업 후 4.5점으로 1.5점이 상승되었다. 전반적인 공간 이용 만족도는 사업 전 3.0점이었으나, 사업 후에는 4.6점으로 1.6점이 증가하였다.

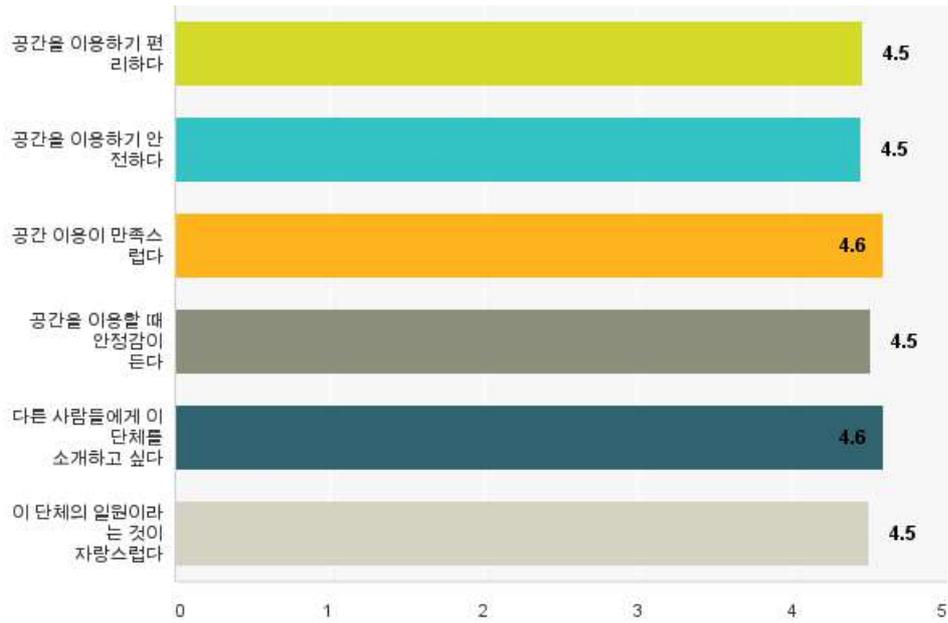
공간 이용 시 안정감은 사업 전 3.0점에서 사업 후 4.5점으로 1.5점이 증가하였고, 타인에게 단체를 소개하고 싶다는 문항은 사업 전 3.5점에서 사업 후 4.6점으로 1.1점이 늘어났으며, 단체에 대한 자랑스러움은 사업 전에 3.5점에서 사업 후 4.5점으로 1.0점이 상승하였다.

그림 5-35. AU-시설개선사업 전후 공간 변화 전\_이용자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균점수
공간을 이용하기 편리하다	7.08% 8.0	23.89% 27.0	49.56% 56.0	15.04% 17.0	4.42% 5.0	113	2.86
공간을 이용하기 안전하다	7.14% 8.0	18.75% 21.0	41.96% 47.0	27.68% 31.0	4.46% 5.0	112	3.04
공간 이용이 만족스럽다	4.50% 5.0	21.62% 24.0	47.75% 53.0	23.42% 26.0	2.70% 3.0	111	2.98
공간을 이용할 때 안정감이 든다	4.50% 5.0	23.42% 26.0	45.05% 50.0	21.62% 24.0	5.41% 6.0	111	3.00
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	6.19% 7.0	3.54% 4.0	34.51% 39.0	44.25% 50.0	11.50% 13.0	113	3.51
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	6.25% 7.0	3.57% 4.0	33.04% 37.0	46.43% 52.0	10.71% 12.0	112	3.52

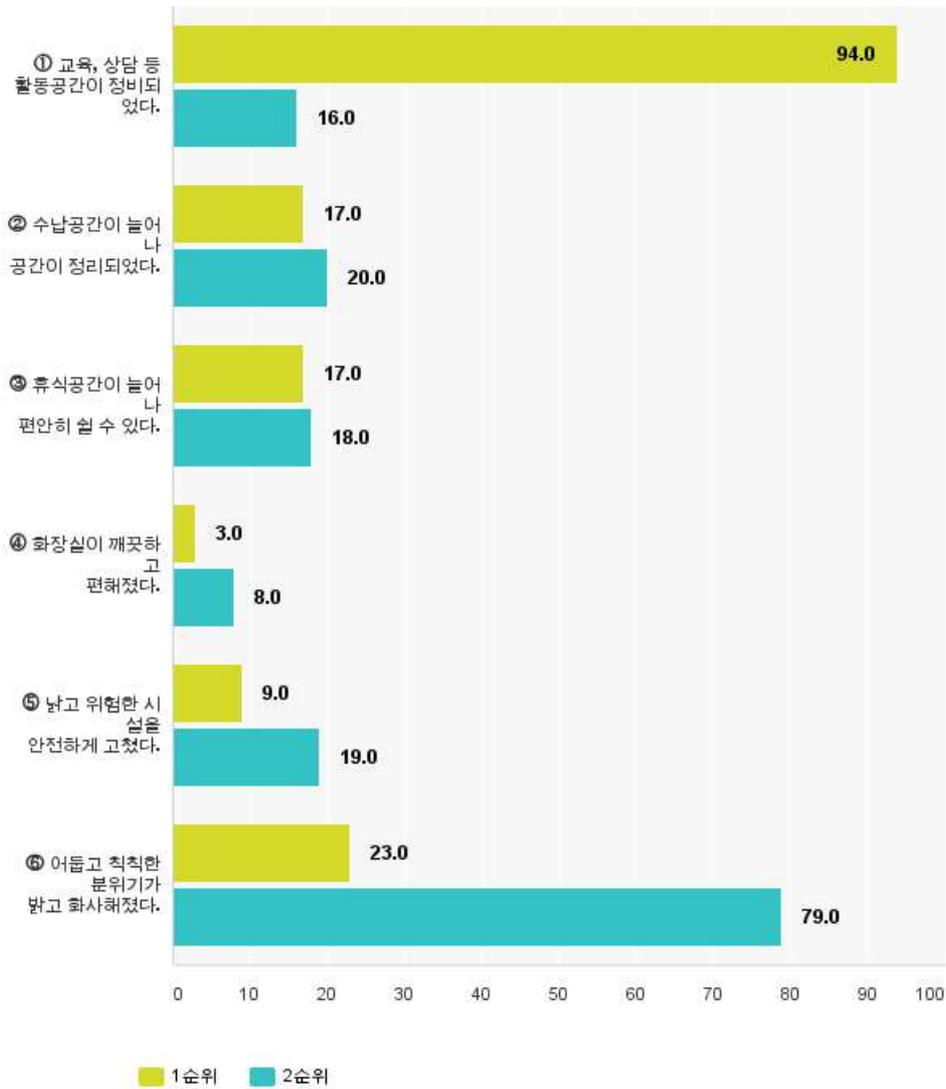
그림 5-36. AU-시설개선사업 전후 공간 변화 후\_이용자



	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다	총계	평균점수
공간을 이용하기 편리하다	0.00% 0.0	0.00% 0.0	4.46% 7.0	44.59% 70.0	50.96% 80.0	157	4.46
공간을 이용하기 안전하다	0.00% 0.0	0.64% 1.0	4.46% 7.0	44.59% 70.0	50.32% 79.0	157	4.45
공간 이용이 만족스럽다	0.00% 0.0	0.64% 1.0	3.18% 5.0	32.48% 51.0	63.69% 100.0	157	4.59
공간을 이용할 때 안정감이 든다	0.00% 0.0	0.64% 1.0	4.49% 7.0	38.46% 60.0	56.41% 88.0	156	4.51
다른 사람들에게 이 단체를 소개하고 싶다	0.00% 0.0	1.28% 2.0	4.49% 7.0	28.21% 44.0	66.03% 103.0	156	4.59
이 단체의 일원이라는 것이 자랑스럽다	0.00% 0.0	0.65% 1.0	5.81% 9.0	36.13% 56.0	57.42% 89.0	155	4.50

이용자가 마음에 드는 공간 변화 내용은 근무자와 동일하게 ‘교육, 상담 등 활동공간이 정비되었다’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다’의 순이었다. 화장실이 편해졌다는 문항을 제외하면, 나머지는 비슷한 비율로 나타났다.

그림 5-37. AU-마음에 드는 공간변화 내용\_이용자



## 2) 단체 역량

### ① 단체

단체의 역량에 대해서는 사업 전후 현 생활자 수는 사업 전 32.5명에서 사업 후 60.0명으로 27.5명이 늘어나 두 배에 가까운 증가율을 나타냈다. 사업 전후 하루 평균 이용자 수는 사업 전 11.7명에서 사업 후 19.9명으로 8.2명이 증가하였고, 사업 전후 월 평균 이용자 수는 164.7명에서 272.9명으로 108.2명이 증가하였다.

그림 5-38. AU-사업 전후 현 생활자 수 (단위: 명)

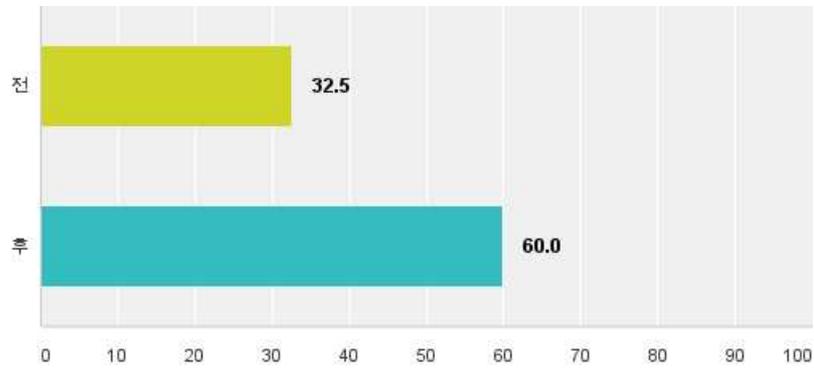


그림 5-39. AU-사업 전후 하루 평균이용자 수 (단위: 명)

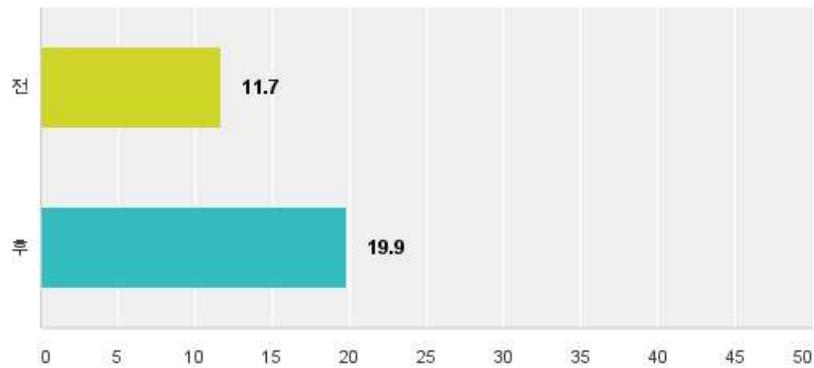
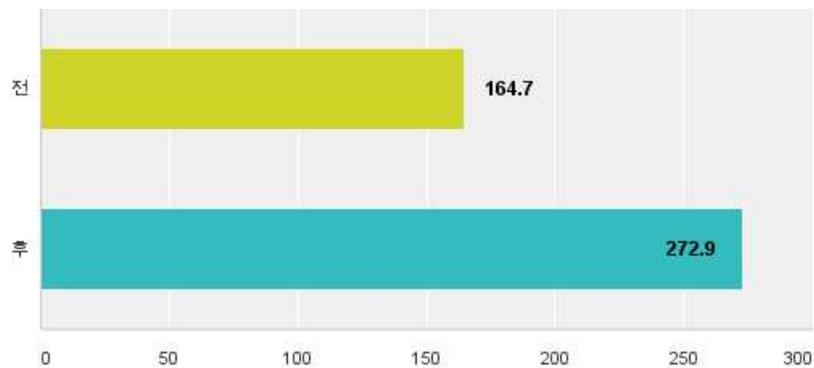


그림 5-40. AU-사업 전후 월 평균이용자 수 (단위: 명)



사업 전후 단체의 종사자 수는 사업 전 4.2명에서 사업 후 4.5명으로 0.3명이 증가하였으며, 월 평균 자체 운영 프로그램 수는 사업 전 6.7개에서 사업 후 11.5개로 4.8개가 증가하였다. 외부 프로그램의 활용 수는 사업 전 0.9개에서 사업 후 3.2개로 3배가 넘게 증가하였다.

그림 5-41. AU-사업 전후 종사자 수 (단위: 명)

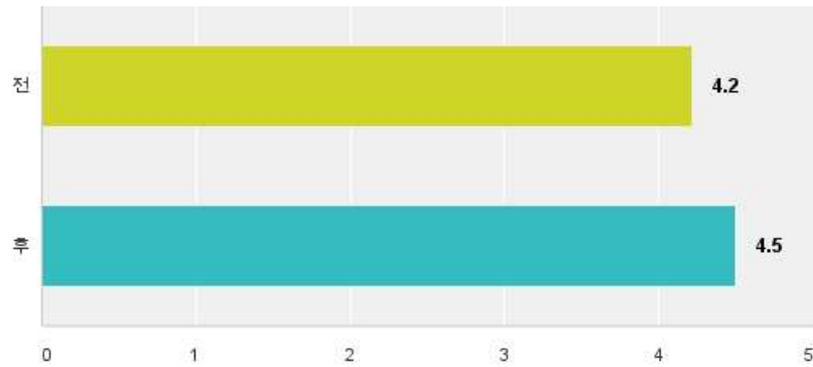


그림 5-42. AU-월 평균 자체 운영 프로그램 수 (단위: 개)

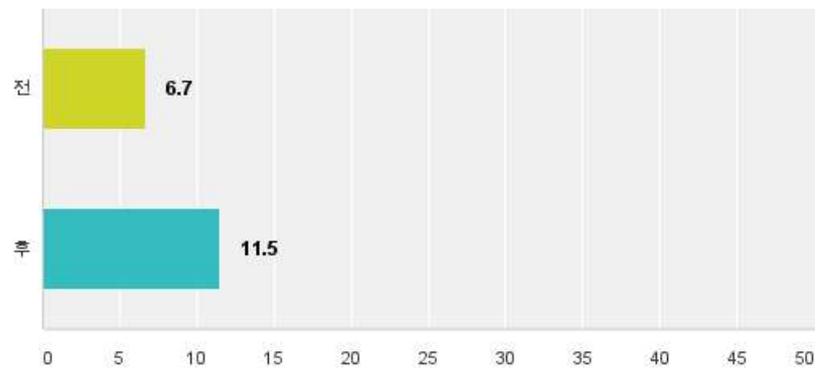
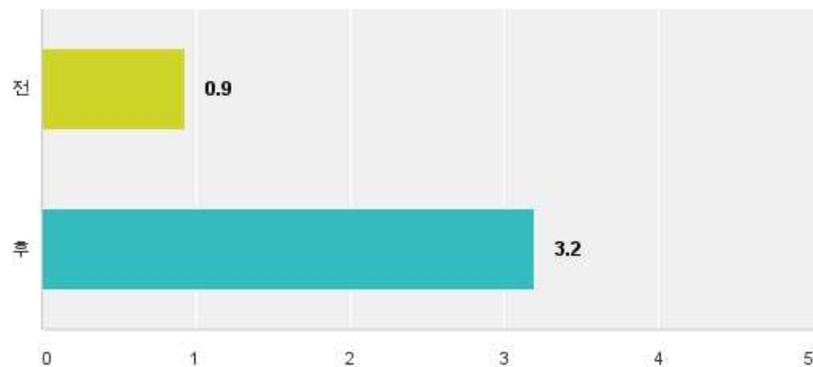


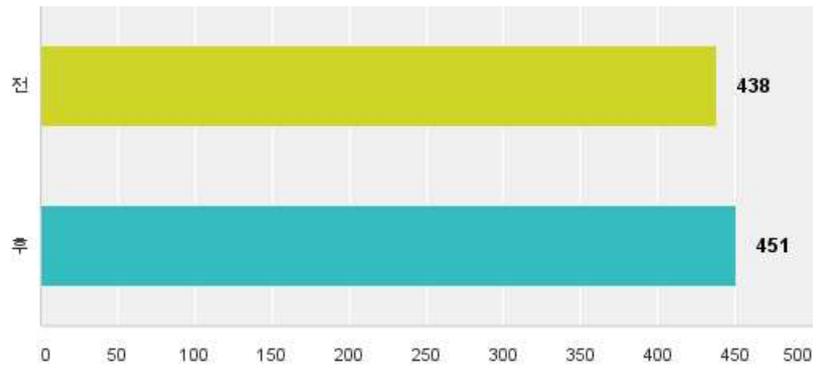
그림 5-43. AU-외부 프로그램 활용 수 (단위: 개)



② 이용자

주 개선공간에 하루 평균 머무르는 시간은 사업 전 438분에서 사업 후 451분으로 13분이 증가되었다.

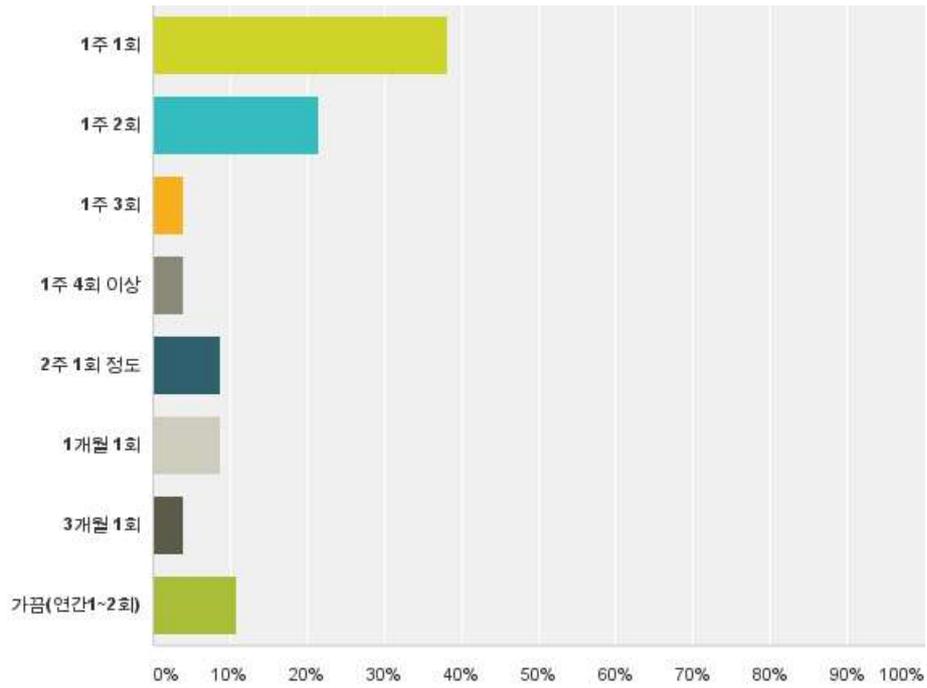
그림 5-44. AU-주 개선공간의 하루 평균 이용 시간\_거주생활자 (단위: 분)



보기	평균 시간	총 시간	응답자
전	438	21,905	50
후	451	22,570	50
총 응답자 수: 50			

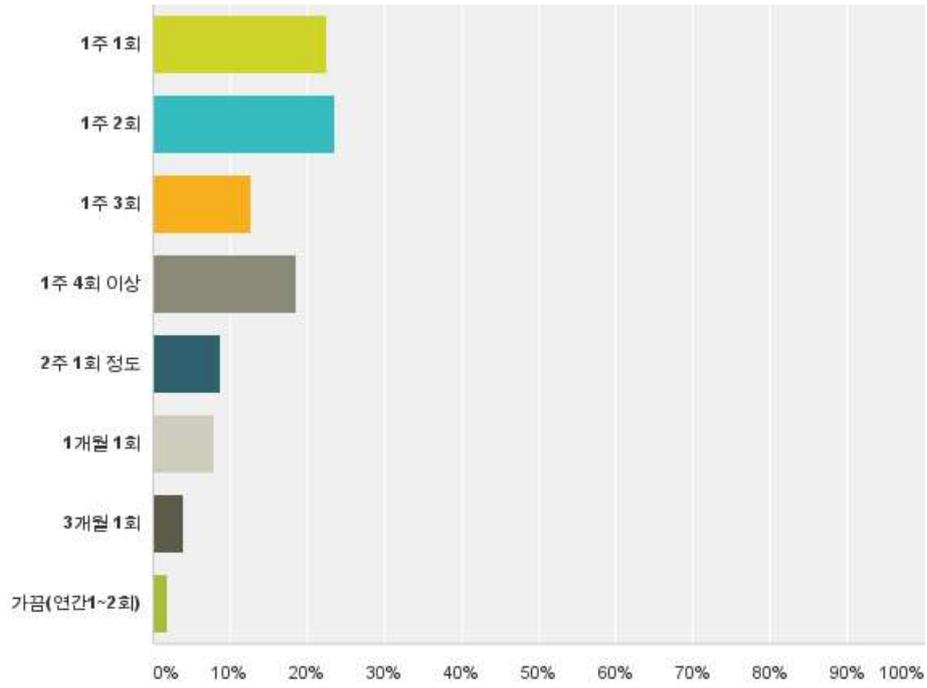
이용자의 방문빈도는 1주 4회 이상 방문자의 증가 비율이 가장 크며, 1주 3회 방문이 다음으로 많이 증가되었다. 전반적으로 방문빈도가 증가하고 있음을 알 수 있다.

그림 5-45. AU-이용자 방문빈도\_사업 전



보기	응답자
1주 1회	38.24% 39
1주 2회	21.57% 22
1주 3회	3.92% 4
1주 4회 이상	3.92% 4
2주 1회 정도	8.82% 9
1개월 1회	8.82% 9
3개월 1회	3.92% 4
가끔(연간1~2회)	10.78% 11
<b>총계</b>	<b>102</b>

그림 5-46. AU-이용자 방문빈도\_사업 후



보기	응답자
1주 1회	22.55% 23
1주 2회	23.53% 24
1주 3회	12.75% 13
1주 4회 이상	18.63% 19
2주 1회 정도	8.82% 9
1개월 1회	7.84% 8
3개월 1회	3.92% 4
가끔(연간1~2회)	1.96% 2
<b>총계</b>	<b>102</b>

방문이용자와 자원봉사자의 방문빈도 증가 형태는 비슷하게 나타나고 있다.

그림 5-47. AU-방문이용자 방문빈도\_사업 전후

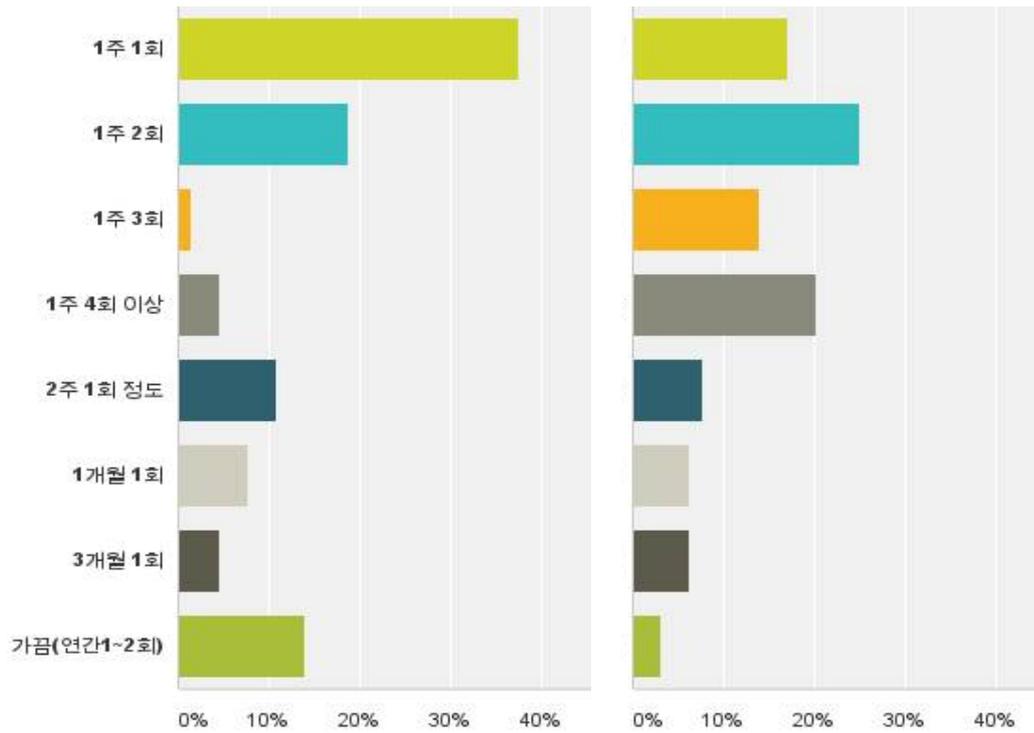
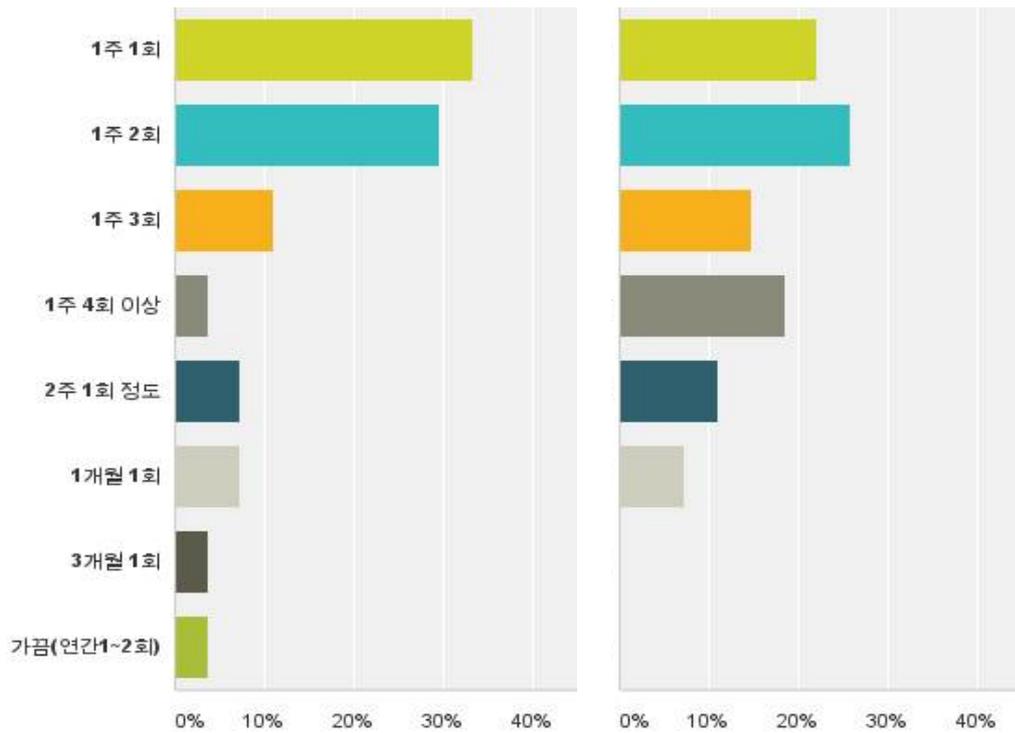
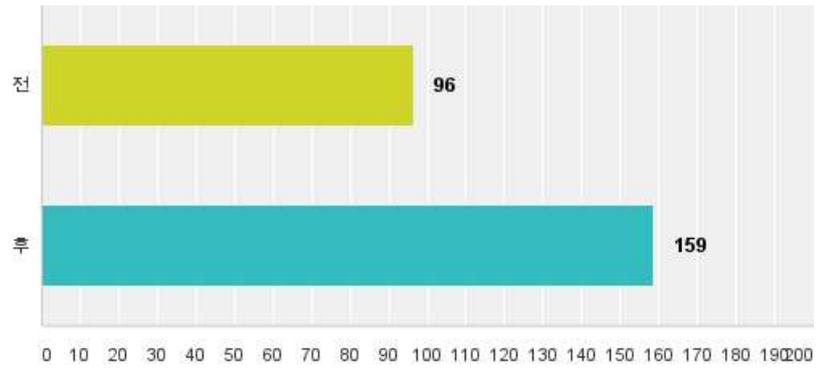


그림 5-48 AU-자원봉사자 방문빈도\_사업 전후



방문 시 평균적으로 머무르는 시간은 사업 전에는 96분에서 사업 후 159분으로 63분이 증가되었으며, 166% 가량 더 많이 머무르고 있다.

그림 5-49. AU-방문 시 평균 머무는 시간 (단위: 분)



보기	평균 시간	총 시간	응답자
전	96	9,835	102
후	159	16,200	102
<b>총 응답자 수: 102</b>			

### 3) 사업 전반

#### ① 시설개선사업 전반의 만족도

사업 전반에 대한 근무자의 만족도를 살펴보면, 98.3%가 만족하고 있으며, 4.41점의 만족도를 나타내고 있다. 단체의 대표와 직원의 만족도에 차이가 조금 있는데, 대표는 4.71점, 직원은 4.33점의 만족도로 직원보다 대표의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

그림 5-50. AU-사업 전반에 대한 만족도\_근무자

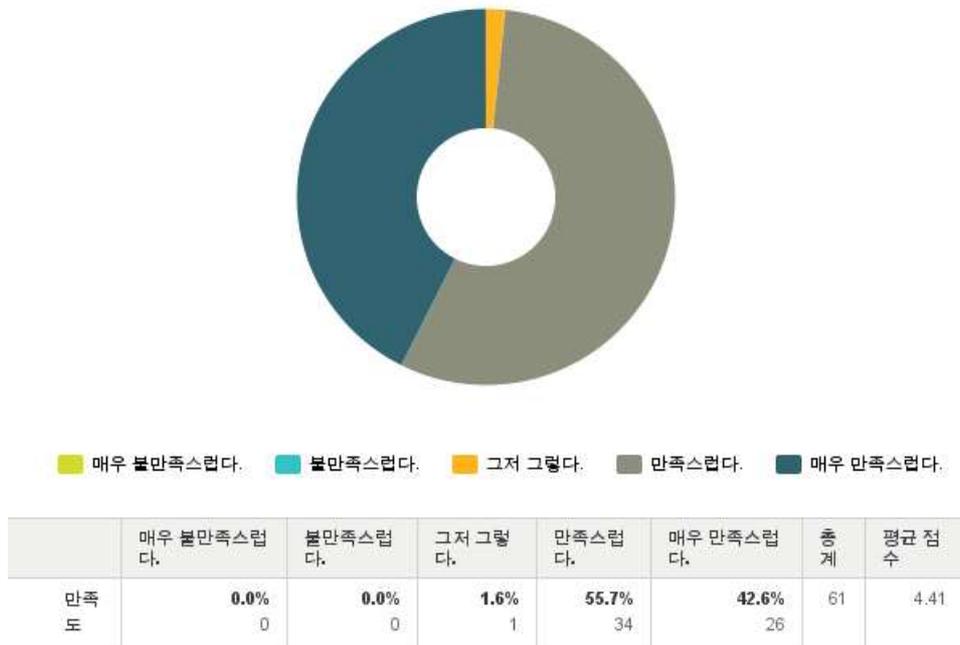
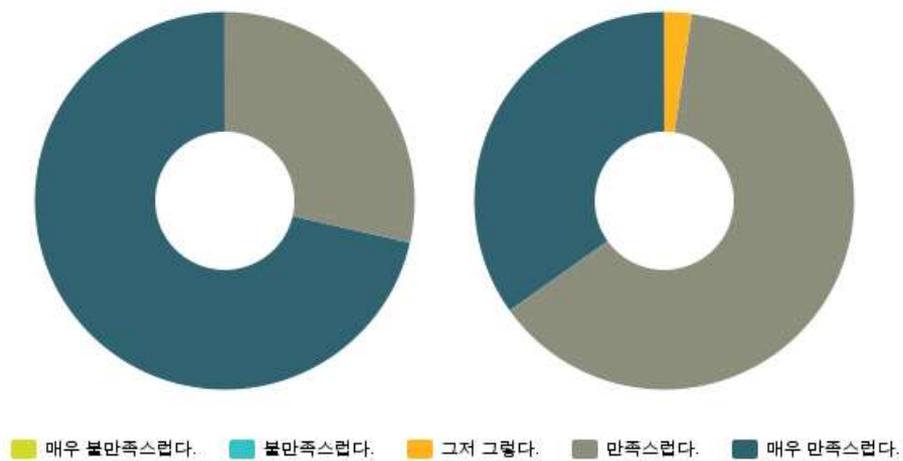
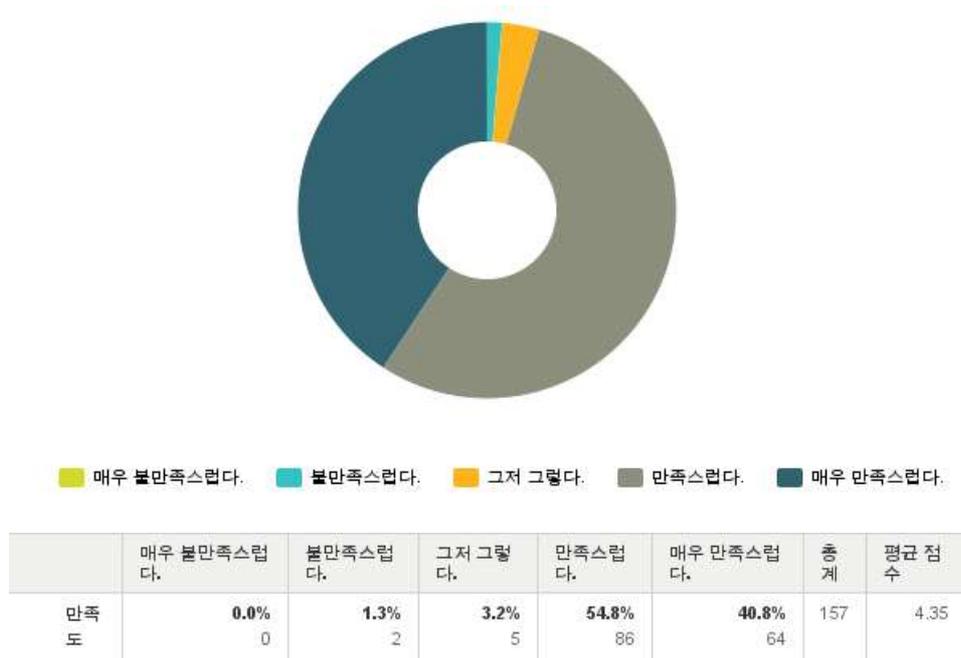


그림 5-51. AU-사업 전반에 대한 만족도\_대표(좌), 직원(우)



이용자의 경우는 95.6%가 시설개선사업 전반에 만족하고 있으며, 만족도는 4.35점을 나타내고 있다.

그림 5-52. AU-사업 전반에 대한 만족도\_이용자



## ② 공간 변화 외 변화 내용

근무자들은 시설개선사업으로 인한 공간의 변화 외에 가장 크게 변화된 점은 공간의 개선으로 인해 이용자들의 심리적인 변화를 가져왔다는 점이다. ‘변화된 분위기가 안정감과 상쾌함을 주어 심리적으로 편안함을 느낀다’, ‘밝고 화사한 분위기이다’, ‘퇴소자들의 공간 활용이 확장되어 정서적으로 안정감을 찾는데 향상되었다’ 등의 의견과 같이 안정감과 편안함 등을 느끼게 되었으며, ‘분위기가 밝아졌다’, ‘사람들이 활기차졌다’는 의견들은 변화된 공간이 사람들의 분위기에 영향을 주었음을 보여준다.

두 번째는, ‘신규입소자 및 방문인들이 내부가 여성스럽고 예쁘다고 한다’, ‘외부에서 센터 내방 시 카페공간을 보고 매우 부러워한다’, ‘처음 방문하시는 분들마다 얼굴에 미소를 띠며 환하게 웃는 모습을 볼 수 있어서 좋았다’ 등의 의견 등으로 이용자들의 긍정적인 반응이 많아졌다는 응답이다. 이러한 응답들은 공간의 개선이 방문이용자의 만족도와 더불어 근무자들의 시설에 대한 자존감을 향상시키고 있다는 점을 보여준다.

세 번째는 교육 프로그램 진행 능력의 향상, 학습 능력 및 교육 참여도의 증가에 대한 응답이었다. ‘외부에서 하던 프로그램들을 내부에서 시행가능하게 되었다’, ‘회원들의 심리적으로 안정된 공간 마련으로 프로그램의 질적 향상이 함께 이루어지고 있다’, ‘공간 확장으로 다양한 프로그램을 안정되게 진행하고 있다’는 의견들은 단체들이 시설 내부에서 자체적으로 프로그램을 운영할 수 있는 공간적인 바탕 위에서 프로그램의 진행 능력도 향상되고 있음을 보여준다. 또한, ‘프로그램실 분위기 변화로 이용자들의 참여태도가

달라졌다’, ‘이용자들의 만족도가 높아지면서 교육의 참여도가 적극적으로 되었다’, ‘교실이 단정하게 정리되고 깨끗하여 학생들의 집중도를 높이고 학습향상에 도움이 되었다’ 등의 의견들은 교육공간, 상담공간 등의 개선을 통해 공간이 제 기능을 할 수 있도록 변화된 것이 공간을 이용하는 사람들의 참여도, 집중력 등에 영향을 미치고 있음을 말해준다.

다음은 시설에 대해 다양한 시민들의 접근성이 높아졌다는 응답과 공간이 지역사회에 개방되어 외부의 프로그램이 해당 시설의 공간에서 이루어지고 있다는 응답이 있었다. ‘일반시민들이 자유롭게 카페를 이용하여 다문화센터 홍보가 될 수 있다’, ‘내담자들이 거부감 없이 상담소를 방문할 수 있는 분위기가 되었다’ 등의 응답은 시설에 대한 접근성이 향상되었음을 보여준다. 이는 ‘외부인들도 와서 분위기가 좋다고 대여하기도 하고 이용하는 사람들이 만족스러워 한다’, ‘회원 및 지역주민들의 장소활용 요구도가 높아지고 있다’, ‘교육실이 많이 어수선했는데 한층 밝아져서 외부단체 회의에도 이용되고 있다’와 같은 응답처럼, 해당 시설의 공간이 지역사회 공동체 활동의 중심 공간으로서 역할이 향상되고 있음을 보여주는 것이다.

‘다양한 교육과 모임의 장소제공은 누구나 자유로이 드나들 수 있는 공간으로 변화되어 회원에게만 열려있던 문들이 다양한 활동을 할 수 있는 공간이 됨으로써, 회원의 공간에서 시민의 공간으로 바뀔 수 있어서 좋다’는 응답은 이를 잘 설명하고 있다.

이용자 및 자원봉사자들의 응답에서는 ‘위원회 일하러 단체 공간에 들어올 때 전의 칙칙함이 아닌 상쾌한 분위기를 느낀다’, ‘단체 분위기가 전반적으로 활기가 있다’, ‘핑크색 벽면의 밝은 색으로 공간이 따뜻했다’ 등 분위기가 좋아졌다는 의견이 다른 의견에 비해 현저하게 많이 나타났다.

다음으로는 ‘분위기 쇄신으로 내방자가 훨씬 많아졌다’, ‘방문자가 많아지고 분위기가 편안해졌다’, ‘사람들이 더 많이 온다’, ‘새 친구들이 많이 온다’의 응답 등 시설 방문 이용자 수가 늘어났다는 의견이 많이 있었다.

이어, 소통의 증가에 대한 의견이 제시되었다. ‘쾌적하고 아늑한 공간이 됨에 따라 친교의 장이 되었다’, ‘같이 밥을 해서 먹다보니 여러 동아리 사람들과도 친해지는 계기가 되었다’, ‘휴식공간이 확보되어 회원들과의 상호 교류 기회가 많아졌다’ 등의 의견은 공간의 개선, 특히 휴식공간 및 부엌공간의 개선이 편안한 만남의 공간을 제공하였으며, 이를 통해 사람들 사이에 소통의 기회가 늘어났음을 보여주고 있다.

이 외에도 보다 다양한 사람들의 접근성이 향상되었음을 알려주는 응답이 있었다. ‘현 시설의 경우 일반시민들 뿐만 아니라, 다문화가정의 결혼이주여성들이 편히 쉴 수 있는 공간이 되었다고 생각된다’, ‘개선 전보다 안정감이 있다. 아이들을 데리고 갈 때 환한 분위기 때문에 자주 가고 싶다’, ‘함께 지인을 데려갈 수 있게 되었다’ 등의 응답이 기존의 공간보다 개선된 공간이 다문화가족, 아동 및 일반 동반자들이 이용하기에 더 열린 공간이 되었음을 보여준다.

### ③ 변화된 공간에 대한 개선 필요 사항

근무자들이 시설개선사업으로 바뀐 공간에 대해 좀 더 개선이 필요하다고 생각하는 부분 중 가장 많은 응답은 집기 및 가구에 대한 것이다. ‘의자 사용이 불편하다’, ‘책상과

의자가 부족해서 좀 더 충분하게 줬으면 (좋겠다), ‘책상 칸막이가 설치되기를 바란다’, ‘시설개선사업에 맞는 장식품 및 집기류 등 구입’, ‘천장에 빔 설치대가 설치되었으면 좋겠다’, ‘벽면 알림판을 바깥 벽면 쪽으로 설치하면 좋았겠다는 생각이 든다’ 등의 답변이 이에 해당한다.

두 번째로 많은 응답은 ‘건물 특성상 환기가 잘 되지 않아 공간은 예쁜데 칙칙한 냄새가 나서 환풍 시설이 잘 될 수 있으면 좋겠다’, ‘환풍기 설치, 햄버거 만드는 냄새가 너무 심하다’, ‘환기가 어렵다’ 등 환기에 대한 것이었다.

첫 번째와 두 번째의 응답은 공간 개선의 과정에서 충분한 의사소통 및 개선 공간의 사용에 대한 고려가 부족한 부분이 있었음을 나타내는 것으로, 시행과정에 좀 더 세밀한 검토가 필요할 것으로 보인다.

다음으로 많은 의견은 시설 개선의 범위에 대한 것으로 ‘화장실과 싱크대 공사가 미포함 되어 불편했다’, ‘교육실로 들어가는 입구까지 교육실과 함께 보수를 해줬으면 좀 더 화사한 분위기가 되었을 듯(하다)’, ‘한정되어 지정된 공사 장소가 아니라 같은 건물 안에 있는 곳이라면 확장하여 공사를 하였으면 한다’ 등의 의견이 있었다. 이는 공간 개선이 대안공간에 한정되어 이루어지기 때문에, 개선된 공간과 개선되지 않은 공간 사이의 연결성이나 전체 공간 속에서 대안공간의 연계성에 대한 고려가 더욱 필요하다는 점을 나타낸다.

또한, 개선 후 사용 특성을 반영해야 하는 부분에 대한 의견도 있었다. ‘바닥이 더러워져서 여러 사람이 이용해도 때가 덜 타는 것으로 교체가 필요하다’, ‘화이트로 바닥을 공사하여 지저분해지는 것이 금방 표가 난다’, ‘수성페인트로 벽을 칠하다보니 물건을 옮길 때 부딪혀서 칠이 잘 벗겨진다’, ‘색상이 너무 밝아 조심스럽다’ 등은 색상이나 재료의 선택에 다중이 이용하는 시설의 장기적 이용을 고려해야 할 필요가 있음을 보여준다. 동일한 매뉴얼에 의해 설계되기 때문에 시설의 특성을 고려하지 못하는 점은 ‘여성회의 경우 도서관 운영을 겸하고 있는데 코너 부분을 아모레퍼시픽 마크(핑크색)로 크게 라운딩했다. 규정상 그리 하였으나 예상했던 대로 현재 서가가 부족해서 조금 어려움을 겪고 있다’라는 응답에서 확인 할 수 있다.

이용자의 응답 중에도 근무자와 마찬가지로 ‘현재 사용하고 있는 테이블과 의자의 경우 불편함이 조금 느껴진다’, ‘의자에 비해 책상이 작아 2명이 앉아있으면 불편하다’, ‘철판을 스크린으로 쓰기에는 선명도가 떨어진다’ 등 가구 및 집기에 대한 의견이 가장 많았다.

두 번째는 공간의 활용 및 구조에 대한 의견으로 ‘부역에 출입문이 없이 교육실과 연결되어 있어 교육 받을 때 부역에서 일하는 소리가 들려 불편하다’이나, ‘작은 도서관이라 매월 신간이 들어오고 있는데 서가가 부족해서 얼마 전 서가 위쪽 문짝을 떼어내고 그 공간에도 책을 꽂기 시작했다. 처음 공간계획을 세울 때 서가공간에 대해 좀 더 고민을 했더라면 하는 아쉬움이 있다’ 등의 의견은 개선 후 사용에 대한 고려가 미흡했던 부분을 보여주고 있다.

세 번째로는 ‘같이 모여서 밥을 먹기도 하는데, 주방의 환기부분의 개선이 필요하다’, ‘환기가 잘되었으면 좋겠다’ 등 환기에 대한 의견들이 많았다.

또한, 유아공간에 대한 의견은 어린 자녀를 둔 여성들이 함께 방문하는 경우가 많다는 점에서 유의해야 할 부분이다. ‘육아방에 생후 1년과 생후 1년 이상으로 나눠줬으면 좋

겠다’, ‘대상이 영유아이기 때문에 수면공간이 따로 필요하다’, ‘아이들이 놀 수 있는 장난감이 있었으면 좋겠다’ 등의 의견을 비롯하여, ‘도서관 탁자 코너에 둘째(4살)가 다치지는 않을까 항상 조심한다. 어린이도서관답게 라운드 형 탁자가 있으면 좋지 않을까요?’, ‘모서리가 많다 보니 아이들 안전이 걱정된다’ 등 가구의 안전성에 대한 의견들도 함께 살펴볼 필요가 있다.

특기할만한 사항으로는 대안 공간 사업에 포함되지 않는 화장실의 개선에 대한 의견이 많았다는 점이다. 앞서 Happy Bath, Happy Smile 사업에서도 소수지만, 화장실 외 공간에 대한 개선 의견이 있었던 것을 고려하면, 시설 내 일부 독립적인 공간을 개선하는 것의 한계와 개선점을 생각해볼 필요가 있을 것으로 판단된다.

#### ④ 사업 진행 과정의 불편 사항

시설개선사업이 진행되는 과정에서 불편하거나 어려운 점에 대한 근무자의 답변 중에 가장 많은 것은 시공 중 소음, 냄새, 먼지의 발생, 이로 인한 업무의 어려움으로 인한 문제였다. ‘소음과 먼지로 사무업무 보기가 어려웠다’, ‘작업시간 중에 공사가 진행되어 소음과 먼지가 많았다’, ‘사무공간과 교육실이 붙어있다 보니 먼지와 소음으로 인해 활동에 지장이 있었다’, ‘시설개선사업이 진행되는 중에도 상담을 진행하고 업무를 수행하는데 따른 어려움이 있었다’ 등이 응답되었다.

두 번째는 ‘세밀한 부분까지 공사팀과 이야기되지 않아 공사 후에 보완해야 하는 부분이 생겨 어려웠다’, ‘창고에 장을 부탁드렸는데, 알았다고만 하시고 아무런 조취를 안취해 주신 점(시설에서 비용부담이 발생하더라도 꼭 부탁드린다고 했음에도 불구하고)’, ‘실제적인 공사현장 담당자와 대화가 적절하게 이루어지지 않아 초과되는 비용이 있어 자부담하는 비용이 증가되었다’ 등 시공 과정에서 시공 담당자와의 의사소통이 잘 이루어지지 않아 생긴 문제들에 대한 응답이 있었다.

이용자와 자원봉사자의 답변 중 공사 기간 동안 이용이 불편하거나 프로그램이 중단된 점에 대한 응답이 가장 많이 나타났다. ‘공사기간 중에 자유롭게 이용을 하지 못해 불편했다’, ‘공간이 좁아서 아이와 함께 교육할 때는 불편했다’, ‘공간이 좁아서 많은 인원을 수용할 수 없다’, ‘도서관을 휴관해서 아쉬웠다’ 등의 의견이 이에 해당된다.

다음으로는 시공 중 소음, 냄새, 먼지로 인한 이용 불편함이 많이 제시되었는데, ‘먼지가 너무 많이 나서 방문하기가 힘들었다’, ‘공사 중 소음, 먼지, 냄새’ 등의 응답이 있었다.

#### ⑤ 사업 전반의 보완 및 개선요구

사업 전반에 대한 근무자의 의견으로는 가장 많은 것이 시설 개선 후 ‘환기, 곰팡이, 습기’ 등의 문제였다. ‘환기 및 쾌적한 실내 공기 질 개선이 필요하다’, ‘프로그램실 천장에 곰팡이가 계속 생겨난다’, ‘지하에 있는 이주여성학습실과 유아 놀이실의 습기를 제거하는 장치가 필요하다고 생각된다’ 등 기존 공간의 열악한 상황을 개선할 때 디자인 뿐 아니라 공간에서의 생활 및 이용을 위한 배려가 조금 더 필요할 것으로 보인다.

두 번째는 ‘페인트 마모 부분에 재보수가 필요하다’, ‘위낙 오래된 건물이다 보니 내부 공사는 멋있게 마쳤지만 비가 오면 물이 새고 고여서 빠른 부식과 뒤튐림현상이 일어났다’, ‘상담실 방음시설이 보완되어야 한다’ 등 개보수가 필요한 부분에 대한 의견과 더불어, 지속적인 지원 및 점검을 요구하는 의견이 함께 제시되었다.

세 번째로는 ‘사무공간과 상담실 등 전체적인 사무공간의 분위기가 조화롭지 않아 전체적인 리모델링이 되었으면 좋겠다’, ‘시설개선이 된 공간은 쾌적하나 같이 사용하는 옆 공간은 시설개선이 되지 않아 칙칙하고 어두운 분위기이다’ 등 기존의 공간과 개선된 공간 사이의 격차 및 기존 공간의 노후로 인한 문제의 발생에 대한 응답이 있었다. 이와 관련하여 ‘정해진 금액 내에서 모든 것을 할 수는 없었다. 꼭 필요한 시설 개선부분에서는 추가지원이 이루어졌으면 좋겠다’, ‘교육장에서 확대해서 사무공간과 휴게실도 개선되었으면 좋겠다’ 등 개선 범위의 확대에 대한 요구도 함께 제시되었다.

이러한 개선 사항에 대한 의견과 더불어 ‘시설개선사업이 확대되어 보다 많은 단체가 보다 많은 지원이 이루어지길 바란다’, ‘시설개선사업으로 많은 대상자들이 혜택을 받았으면 한다’, ‘시설개선사업에 당선되지 않았다면 사실 전기시설 등 위험한 요소와 겨울 추위로 인해 여성회 활동에 많은 어려움을 안고 있었을 것이다. 무엇보다 시설개선사업 당선으로 여성회 활동이 크게 활성화 될 수 있었던 점을 감사드린다. 좀 더 많은 비영리 단체들이 혜택을 받을 수 있다면 (좋겠다)’ 등 사업으로 인해 개선된 공간의 혜택을 보다 많은 단체가 나눌 수 있도록 사업 확대에 대한 의견도 함께 살펴 볼 수 있었다.

이용자와 자원봉사자들의 응답 중에는 상담실이나 휴게시설에 대한 추가 개선 의견이 가장 많았는데, 특히 화장실의 개선에 대한 요구가 가장 많이 나타났다.

다음으로는 집기 및 가구에 대한 의견으로 양질의 자재를 사용하거나, 친환경 가구를 배치하는 데 대한 응답이 있었다. ‘싱크대 가구들을 튼튼한 것으로 해줬으면 좋겠다’, ‘책상이나 수납장 제품을 한 단계 좋은 것으로 썼으면 좋겠다’, ‘이왕 시설개선 한다면 양질의 자재(친환경자재)를 하였으면 좋겠다’ 등의 의견이 제기되었는데, 이는 예산의 한계로 인해 선택의 가구의 폭이 넓지 못한 이유로 파악된다.

## 6. 결론

### 6.1. Happy Bath, Happy Smile 사업의 조사결과

#### 1) 물리적 공간의 개선

편의성의 항목에 대해 사업 전후 공간의 변화 내용은 Happy Bath, Happy Smile의 대상시설의 문제점들을 해결하는 것을 중심으로 진행되었다. 세면대, 변기, 타일, 샤워기, 문, 단위부스 칸막이 등 고장 나거나 노후한 시설의 교체, 곰팡이 및 습기 등의 제거, 배관 및 온수 시스템 개선, 냉난방 시설의 설치, 수납공간의 마련, 사용하지 않거나 불필요한 집기의 제거 등이 이루어졌다. 이러한 문제들이 시설마다 구분되어 단독으로 나타나는 것이 아니라 대부분의 문제를 해당 시설들이 복합적으로 가지고 있어서 시설개선사업을 통해 시설에 적합한 개선 범위를 설정하고 공간을 개선하였다.

안전성은 주로 바닥에 미끄럼 방지 타일을 설치하는 것이 가장 많았으며, 노후하여 낡은 시설의 모서리가 위험한 경우 이를 안전한 것으로 교체하여 안전성을 확보하였다. 특기할 만한 경우로 화장실 문의 고장으로 인해 화장실 사용 시 불안함을 느끼는 것에 대해 화장실 문의 교체를 통해 안전성을 확보한 경우도 있었다.

공간의 활용에 대해서는 공간이 제 기능을 회복하도록 개선하는 것, 공간을 다용도로 활용할 수 있게 하는 것, 공간을 분리하거나 통합하는 것의 세 가지 경향을 찾을 수 있다. 우선, 공간이 제 기능을 회복하도록 개선한 것은 여성들만 이용하는 시설에서 방치된 남자소변기 및 남자 화장실 공간이나 사용하지 않는 낡은 욕조를 없애고 화장실의 공간으로 다시 사용할 수 있도록 개선하는 경우가 많았다. 두 번째로 공간의 다용도 활용은 주로 공간이 협소할 경우에 좁은 화장실 안에 양변기, 세면대와 샤워기, 거울, 수건걸이대 등 필요시설을 콤팩트하게 배치하여 공간의 효율성을 높이는 경우로 볼 수 있다. 세 번째는 공간의 분리 및 통합은 화장실 공간을 고유의 용도로 사용할 수 있도록 공간을 확보하는 방법이다. 공간 분리는 화장실에 세탁실, 욕실, 창고 등 다른 기능이 중첩됨으로 인해 사용이 불편할 때 용도별로 칸막이를 설치하여 공간을 구분하거나 아예 별도의 공간으로 나누는 경우, 혹은 넓은 화장실 공간이 있어도 활용도가 떨어질 때 공간을 구획하여 공간 활용도를 높이는 경우가 있다. 그리고 공간의 통합은 좁은 공간을 합치거나 확장하여 사용이 편리한 공간으로 바꾸는 것을 말한다. 사용이 불편한 두 개의 화장실을 합쳐 한 개의 화장실 겸 욕실로 바꾸는 사례가 이에 해당한다.

이러한 변화를 통해 바뀐 주 개선공간의 하루 평균 이용 시간이 증가하였고, 근무자와 이용자 및 자원봉사자의 공간이용 편의성, 공간이용 안전성, 공간 만족도가 모두 향상되었다. 또한 마음에 드는 공간 변화의 내용은 ‘화장실이 깨끗해졌다’, ‘낡고 위험한 시설을 안전하게 고쳤다’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다’ 순으로 나타났다.

## 2) 심리적 측면의 향상

심리적인 측면에서 공간이용 시 안정감, 단체에 대한 자존감(다른 사람들에게 단체를 소개하고자 하는 의사, 단체에 대한 자긍심)은 근무자와 이용자 및 자원봉사자 모두 향상되었다. 사업 전후 향상된 수치의 변화는 이용자 및 자원봉사자가 근무자들보다 조금 크게 나타났다.

## 3) 단체 역량의 향상

단체의 역량의 변화를 확인하기 위한 평가내용을 살펴보면, 사업 전후 현 생활자 수는 18.7에서 21.0명으로 2.3명 증가하였으며, 사업 전후 하루 평균이용자 수는 20.8명에서 26.9명으로 6.1명 증가, 사업 전후 월 평균 이용자 수는 337.1명에서 421.6명으로 84.5명이 증가한 것으로 나타났다. 사업 전후 종사자 수는 4.9명에서 5.6명으로 0.7명이 증가하였고, 월 평균 자체 운영 프로그램 수는 9.6개에서 13.1개로 136.5%가량 증가하였으며, 외부에서 활용하는 프로그램의 수는 3.4개에서 4.8개로 1.4개가량 증가하였다.

이용자들의 방문빈도는 사업 전에는 1주 1회 방문이 47.13%로 가장 많았고 1주 2회가 16.09%로 많이 나타났으나 사업 후에는 1주 1회가 37.93%로 줄고, 1주 4회 이상이 19.54%, 1주 2회가 17.24%도 방문빈도가 증가한 것으로 나타났다. 특히, 자원봉사자의 1주 4회 방문이 많아져 단체의 자원봉사자 활동이 더 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 방문 시에 머무는 시간도 평균 84분에서 109분으로 25분가량 증가하였다.

## 4) 사업 전반에 대한 의견

시설개선사업 전반에 대한 만족도는 근무자는 97.3%가 만족하고 있었으며 평균 4.51점(5점 척도)을 나타내었다. 단체의 대표와 직원의 만족도를 구분하여 살펴보면 대표는 4.70점, 직원은 4.43점으로 대표의 만족도가 조금 더 높은 것을 알 수 있다. 이용자 및 자원봉사자는 95.6%가 만족한다고 응답하였으며, 평균 4.33점의 만족도를 나타냈다.

시설의 공간 변화 외의 변화에 대한 내용으로는 근무자의 경우, 근무자들의 생활만족도 향상, 시설 분위기의 변화와 이로 인한 방문자들의 기분 변화, 근무자들의 시설에 대한 자긍심 향상 등의 변화를 볼 수 있었으며, 단체의 이미지 및 인식의 변화에 대한 의견이 제시되었다. 이용자들은 화장실 이용 시간 및 화장실 이용도 증가, 화장실 및 시설 전체의 분위기 개선, 기관의 이미지 향상 등의 변화를 응답하였다. 이는 화장실의 개선이 일정한 공간의 변화에 그치는 것이 아니라 생활의 질을 높이고, 근무자의 자긍심과 이용자의 기분을 향상시키며, 해당 단체의 이미지 향상 및 인식의 변화를 가져옴을 말해주고 있다.

변화된 공간의 개선 필요 사항에 대한 의견으로는 근무자들과 이용자 및 자원봉사자들 모두 재보수의 필요성에 대한 의견이 가장 많이 나타났다. 시설개선사업이 진행된 후 시간이 지나 다시 노후된 시설에 대한 점검과 개선내용에 포함되지 않았던 부분의 노후 문제, 여성 뿐 아니라 여성이 방문 시 동반하는 아동의 이용을 고려한 시설에 대한 의견이 있었다. 또한 재보수와 관련하여 사후 점검이 지속적으로 이루어지기를 바라는 의견도 함께 제기되었다.

사업 진행 과정에 대한 근무자들의 불편 사항으로는 시공 중 화장실 이용이 어렵다는 점이 가장 많았으나, 개선사업 후의 만족감이 커서 불편함을 감수한다는 의견이 함께 있었다. 두 번째는 예산의 한계로 인해 보다 양질의 기자재를 사용할 수 없는 문제, 예산에 맞는 시공업체 선정의 어려움, 정해진 매뉴얼의 적용으로 인해 기자재의 선택에 제약이 있었다는 점이 지적되었다. 이용자와 자원봉사자들은 공사 진행 중 이용이 불편했다는 점을 가장 많이 이야기하였다.

사업전반에 대한 보완 및 개선 요구는 근무자들에게서 주로 제안되었는데, 예산 한계로 인한 공간 개선 범위 및 품질의 제약에 대한 의견이 가장 많았으며, 재보수 필요성 및 사후 관리에 대한 의견이 다수 있었다.

## 6.2. ARITAUM in U 사업의 조사결과

### 1) 물리적 공간의 개선

편의성과 관련된 공간의 개선은 노후시설 및 설비의 교체, 수납공간을 마련하여 어수선하던 집기와 물품의 정돈이 가능하도록 개선하는 것, 소음, 습기, 곰팡이 등의 문제 해결 등이 주로 나타났다. 수납공간의 부족과 낡은 설비 및 가구는 부엌이 있는 시설에서 많이 지니고 있는 문제로 시설개선사업을 통해 개선되었다.

안전성에서는 누수로 인한 침하, 뒤틀림 등이 천정이나 문, 벽 등에 나타나 위험성이 높아져 사용이 어려운 경우에 대해 교체하거나 새로 설치하여 안전성을 확보하였다. 또한 어두운 공간에 대한 조명 설치로 어두운 장소가 주는 두려움을 감소시켰다.

공간 활용과 관련하여서는 공간의 제 기능 회복, 공간의 다용도 활용, 공간의 분리 및 통합의 세 가지로 살펴볼 수 있다. 첫째, 공간의 제 기능 회복은 교육실, 프로그램실, 상담실, 휴식공간 등이 협소하거나 사용하지 않는 공간과 연결되어 공간의 일부분이 방치되거나 수납되지 않은 짐들이 쌓여 활용 공간이 좁아지는 등 본래의 공간으로 활용하지 못하는 경우에 나타난다. 이를 개선하여 제 용도의 공간으로 충분히 사용할 수 있도록 개선하였는데 교육실의 경우 많은 경우 개선 후에 교육실 내 수용가능인원이 늘어난 것을 확인할 수 있다. 특히 상담실은 공간의 용도 특성 상 방음이 중요한 문제이기 때문에 방음이 되지 않은 상담실의 벽면을 방음이 되도록 개선하여 내담자가 편안하게 상담할 수 있는 공간으로 바꾸었다.

공간의 다용도 활용은 협소한 공간의 활용도를 높이기 위해 한 공간을 두 개 이상의 용도로 사용할 수 있도록 하는 것이다. 어둡고 썰렁했던 복도 공간을 밝고 아늑하게 개선하고 의자와 테이블을 두어 휴식공간으로 활용한다든지, 집단 상담실의 한 쪽 문을 벽면까지 열리도록 하여 필요시 교육실로 통합 운영할 수 있게 하는 것 등이 그 사례이다.

공간의 통합 및 분리는 협소한 공간의 문제를 해결하는 방법으로 적용되었는데, 하나의 상담실을 두 개의 상담실로 분리하거나 책장으로 구획하여 사용하던 교육공간을 별도의 공간으로 구획하고 사무실 옆 공간에 창고처럼 짐을 쌓아두고 사용하던 것을 창고를 별도로 마련하여 해결하는 것에서 찾아볼 수 있다.

위와 같이 개선된 주 공간에 하루 평균 이용 시간은 사업 전 155분에서 사업 후 250분으로 95분가량이 증가하였다. 시설개선사업 전후 근무자의 공간에 대한 변화는 편의

성, 안전성, 공간만족도 모두 두 배 가까이 향상되었으며, 이용자와 자원봉사자는 근무자보다 상승치는 적지만 많이 향상되었다. 마음에 드는 공간변화의 내용은 근무자, 이용자 및 자원봉사자 모두 ‘교육, 상담 등 활동공간의 정비’, ‘어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해짐’ 순으로 나타났다.

## 2) 심리적 측면의 향상

심리적인 측면에서 공간 이용 시 안정감과 자존감에 대한 항목은 대부분 향상되었다. 근무자들의 경우, 안정감은 2.3점(5점 척도)에서 4.5점, 다른 사람에게 단체 소개 의사는 3.5점에서 4.7점, 단체에 대한 자긍심은 3.8점에서 4.7점으로 사업 전보다 모두 향상되었으며, 특히 공간 이용 안정감이 2.3점에서 4.5점으로 두 배 가까이 향상되었다. 이용자 및 자원봉사자의 경우는 안정감은 3.0점에서 4.5점, 다른 사람에게 단체 소개 의사 3.5점에서 4.6점, 단체에 대한 자긍심은 3.5점에서 4.5점으로 각각 1점에서 1.5점 가량 향상되었다.

## 3) 단체 역량의 향상

사업 전후 현 생활자 수는 32.5명에서 60.0명으로 두 배 가까이 증가하였으며, 사업 전후 하루 평균이용자 수는 11.7명에서 19.9명으로, 사업 전후 월 평균이용자 수는 164.7명에서 272.9명으로 166% 가까이 증가하였다. 사업 전후 종사자 수는 4.2명에서 4.3명으로 0.3명 증가하였으며, 월 평균 자체 운영 프로그램 수는 6.7개에서 11.5개로 2배 가까이, 외부 프로그램의 공간 활용 수는 0.9개에서 3.2개로 3배가 넘게 증가하였다.

거주생활자들은 주 개선공간에 사업 전 하루 평균 438분에서 사업 후 451분가량으로 머무는 시간이 조금 증가하였다. 이용자와 자원봉사자의 방문빈도는 1주 1회가 38.24%로 가장 많았고, 1주 2회가 21.57%였으나, 사업 후 1주 2회가 23.53%, 1주 1회가 22.55%, 1주 4회가 18.64%를 차지하여 방문빈도가 증가되었다. 방문이용자와 자원봉사자가 비슷한 패턴으로 빈도가 증가하였다. 방문 시 평균 머무는 시간은 사업 전 96분에서 사업 후 159분으로 63분이 증가하였다.

## 4) 사업 전반에 대한 의견

사업 전반에 대한 근무자의 만족도는 98.3%가 만족스럽다고 답변하였으며, 만족도는 4.41점으로 나타났다. 단체의 대표는 4.71점으로 직원이 4.33점인데 비해 더 높은 만족도를 보이고 있다. 이용자 및 자원봉사자의 경우는 95.6%가 만족스럽다는 답변이었으며, 만족도는 4.35점으로 근무자들보다 조금 낮게 나타났다.

공간 변화 외의 변화에 대한 내용으로는 근무자들은 공간의 개선으로 인해 이용자들의 심리적인 변화를 가장 크게 변화된 점으로 꼽았다. 이는 변화된 공간이 사람들의 분위기나 기분에도 영향을 주었음을 보여준다. 두 번째로는 이용자들의 긍정적인 반응이 많아 졌다는 응답으로, 이러한 응답들은 공간의 개선이 방문이용자의 만족도와 더불어 근무자들의 자존감에도 영향을 주고 있음을 나타낸다. 다음으로는 교육 프로그램 진행 능력의

향상, 학습 능력 및 교육 참여도의 증가에 대한 답변이 많았다. 공간 변화의 바탕 위에서 프로그램을 진행하는 단체의 역량이 강화되고, 이용자들의 참여도와 집중력에도 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 시설에 대해 다양한 시민들의 접근성이 높아졌다는 응답과 공간이 지역사회에 개방되어 외부의 프로그램이 해당 시설의 공간에서 이루어지고 있다는 응답이 있었다. 이용자 및 자원 봉사자들은 분위기가 좋아졌다는 답변이 현저하게 많이 나타났으며, 시설 방문이용자가 늘어났다는 의견, 소통이 증가되었다는 의견, 다양한 사람들의 접근성이 향상되었음을 나타내는 의견들을 볼 수 있었다.

변화된 공간에 대한 개선 필요 사항에 대한 근무자들의 의견은 집기 및 가구에 대해 가장 많이 나타났으며, 환기가 두 번째였는데, 답변의 내용들은 공간 개선의 과정에서 보다 충분한 의사소통과 개선 후 공간의 사용에 대한 고려가 부족한 부분이 있었음을 나타낸다. 다음으로, 시설 개선의 적용 범위에 대한 의견과 개선 후의 사용 특성을 반영할 필요가 있다는 응답을 볼 수 있었다. 이용자들도 가구 및 집기에 대한 의견이 가장 많았으며, 이어 공간의 활용 및 구조에 대한 의견, 환기에 대한 의견 순으로 많이 나타났다. 유의할 만한 의견으로 어린 자녀를 둔 여성들의 방문이 많다는 점에서 아이의 안전성과 관련된 의견을 볼 수 있다.

사업 진행 과정에서의 불편사항은 근무자의 경우, 시공 중 소음, 냄새, 먼지의 발생과 이로 인한 업무의 어려움에 대한 응답이 가장 많았다. 다음으로는 시공 과정에서 시공 담당자와의 의사소통의 잘 되지 않았다는 점에 제기되었다. 이용자와 자원봉사자는 공사 기간 중 이용이 불편하거나 프로그램 중단에 대한 의견이 가장 많으며, 이어서 공사 중 소음, 먼지, 냄새에 대한 답변이 있었다.

사업 전반에 대해 보완 및 개선요구는 환기, 곰팡이, 습기 등의 문제였다. 다음은 개보수가 필요한 부분과 지속적인 지원 및 점검에 대한 요구였으며, 이어서 기존의 공간과 개선된 공간의 연계 문제, 개선 범위의 확대에 대한 요청이 있었다. 다만, 시설개선사업을 확대하여 더 많은 단체들이 혜택을 받으면 좋겠다는 의견도 볼 수 있었다. 이용자의 경우는 상담실, 휴게시설 등에 대한 추가 개선 의견이 많았는데, 특히 화장실에 대한 요구가 가장 많았다. 다음으로는 양질의 자재나 친환경 가구를 설치하고 싶다는 의견이 있었는데, 이는 예산의 한계로 인해 가수의 선택 폭이 넓지 않았던 것이 이유로 보인다.

### 6.3. 시설개선사업 성과 및 개선방향

#### 1) 시설개선사업의 성과

시설개선사업의 평가지표(안)을 통한 공간 변화 및 사용자 공간경험, 단체의 현황 변화들을 분석한 조사결과를 통해 각 항목별 성과로 확인할 수 있다.

Happy Bath, Happy Smile 사업의 성과는 다음과 같다.

#### ① 물리적 공간 개선

- 편의성

- 시설에 적합한 개선 범위를 정해 공간을 개선하여 편의성 향상

- 이용자 편의성 1.8점, 근무자 편의성 2.5점 증가
- 안전성
  - 바다, 노후 시설 등의 안전성 확보
  - 이용자 안전성 1.8점, 근무자 안전성 2.2점 증가
- 공간 활용
  - 공간 제 기능 회복, 다용도 공간 활용, 공간의 분리·통합을 통해 공간활용도 향상
  - 주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 62분 증가
- 공간 만족도
  - 이용자 만족도 1.9점 증가, 근무자 만족도 2.7점 증가

## ② 심리적 측면의 향상

- 안정감
  - 공간 이용 시 이용자 안정감 1.9점 증가, 근무자 안정감 2.7점 증가
- 자존감
  - 타인에게 단체 소개 의사 정도: 이용자 1.4점 증가, 근무자 1.3점 증가
  - 단체에 대한 자긍심: 이용자 1.3점 증가, 근무자 1.1점 증가

## ③ 단체 역량의 향상

- 접근성
  - 이용자 방문 시 평균 머무는 시간: 25분 증가
  - 이용자 방문빈도 증가
- 단체의 역량강화
  - 현 생활자 수 2.3명 증가(112.3%)
  - 하루 평균 이용자 수 6.1명 증가(129.3%)
  - 월 평균 이용자 수 84.5명 증가(125%)
  - 종사자 수 0.7명 증가(114%)
  - 운영 프로그램 개수 3.5개 증가(136%)
- 공동체성
  - 외부 프로그램 공간 활용 수 1.4개 증가(141%)

## ④ 사업 만족도

- 시설개선사업 전반의 만족도
  - 이용자 만족도 4.33점, 근무자 만족도 4.51점

표 6-1. 평가지표(안)에 의한 성과 - Happy Bath, Happy Smile

구분	항목	조사내용	조사대상	조사결과	성과
물리적 측면	편의성	공간 변화 내용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>고장·노후한 시설의 교체</li> <li>곰팡이 및 습기 등의 제거</li> <li>배관 및 온수 시스템 개선</li> <li>냉난방 시설의 설치</li> <li>수납공간의 마련</li> <li>사용하지 않거나 불필요한 집기의 제거 → 해당 시설들이 복합적으로 가지고 있는 문제임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설에 적합한 개선설계범위를 정해 공간을 개선하여 편의성을 향상</li> </ul>
		개선공간의 편의 정도 (5점 척도)	이용자	• 전:2.7점, 후:4.5점	• 1.8점 증가
	근무자		• 전:2.1점, 후:4.6점	• 2.5점 증가	
	안전성	공간 변화 내용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>바닥에 미끄럼 방지 타일을 설치</li> <li>노후하여 위험한 시설 교체</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전성 확보</li> </ul>
		개선공간의 안전 정도 (5점 척도)	이용자	• 전:2.7점, 후:4.5점	• 1.8점 증가
	근무자		• 전:2.4점, 후:4.6점	• 2.2점 증가	
	공간 활용	공간개선 주요내용	단체	<ul style="list-style-type: none"> <li>바닥과 세면대, 변기, 수납공간과 샤워대, 문 순으로 빈도 높음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간활용도 높아짐</li> </ul>
		공간 본래의 기능 회복	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>방치된 시설(남자 소변기, 욕조 등)을 철거하고 화장실 용도 회복</li> <li>화장실에 적절하지 않은 시설 교체</li> </ul>	
		다용도 활용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>협소한 화장실에 필요시설을 콤팩트하게 배치하여 공간 효율성 높임</li> </ul>	
		공간의 분리 및 통합	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>화장실에 세탁실, 욕실, 창고 등 다른 기능이 중첩되어 사용이 불편 시 용도별로 칸막이를 설치하여 공간 구분 및 별도의 공간 마련</li> <li>활용도가 떨어지는 넓은 화장실을 공간구획을 통해 활용도를 높임</li> <li>좁은 공간을 합치거나 확장하여 사용이 편리한 공간으로 개선. ex.협소한 화장실 두 개 합하여 화장실+욕실 공간 마련</li> </ul>	
		주 개선공간의 하루 평균 이용 시간	단체	• 전:424분, 후:486분	
	공간 만족도	전반적인 공간 이용 만족도 (5점 척도)	이용자	• 전:2.6점, 후:4.5점	• 1.9점 증가
근무자			• 전:2.0점, 후:4.7점	• 2.7점 증가	
마음에 드는 공간변화 내용(순위별)		이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>화장실 깨끗하고 편해졌다.</li> <li>어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다.</li> <li>낡고 위험한 시설을 안전하게 고쳤다.</li> </ul>		
		근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>화장실 깨끗하고 편해졌다.</li> <li>어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다.</li> <li>낡고 위험한 시설을 안전하게 고쳤다.</li> </ul>		
공간 개선 보완 요구 사항	이용자	• 재보수의 필요성			
	근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>재보수의 필요성</li> <li>사후 점검</li> </ul>			

심리적 측면	안정감	공간 이용 시 안정감 (5점 척도)	이용자	• 전:2.6점, 후:4.5점	• 1.9점 증가	
			근무자	• 전:2.0점, 후:4.7점	• 2.7점 증가	
	자존감	타인에게 소개 의사 (5점 척도)	이용자	• 전:3.1점, 후:4.5점	• 1.4점 증가	
			근무자	• 전:3.4점, 후:4.7점	• 1.3점 증가	
		단체에 대한 자긍심 (5점 척도)	이용자	• 전:3.2점, 후:4.5점	• 1.3점 증가	
			근무자	• 전:3.6점, 후:4.7점	• 1.1점 증가	
단체 역량	접근성	방문 시 평균 머무는 시간	이용자	• 전:84분, 후:109분	• 25분 증가	
		방문빈도(월)	이용자	• 주 4회 이상 방문자 수 2.30%에서 19.54%로 증가	• 방문 빈도 증가	
	역량 강화	현 생활자 수	단체	• 전:18.7명, 후:21.0명	• 2.3명 증가	
		평균이용자 수 (하루)	단체	• 전:20.8명, 후:26.9명	• 6.1명 증가	
		평균이용자 수 (월)	단체	• 전:337.1명, 후:421.6명	• 84.5명 증가	
		종사자 수	단체	• 전:4.9명, 후:5.6명	• 0.7명 증가	
		운영 프로그램	단체	• 전:9.6개, 후:13.1개	• 3.5개 증가	
	공동체 성	외부(지역) 프로그램 활용 수	단체	• 전:3.4개, 후:4.8개	• 1.4개	
	사업 전반	사업 만족도	시설개선사업 전반의 만족도 (5점 척도)	이용자	• 95.6% 만족	• 4.33점
				근무자	• 97.3% 만족	• 4.51점
변화 내용		공간 변화 외 변화 내용	이용자	• 화장실 이용 시간 및 화장실 이용도 증가 • 화장실 및 시설 전체의 분위기 개선 • 기관의 이미지가 향상		
			근무자	• 근무자들의 생활만족도 향상 • 시설 분위기의 변화와 이로 인한 방문자 들의 기분 변화 • 단체의 이미지 및 인식의 변화		
사업 진행		사업 진행 과정의 불편 사항	이용자	• 공사 진행 중 이용이 불편		
			근무자	• 시공 중 화장실 이용이 어려움 • 예산의 한계로 인해 보다 양질의 기자재 사용 제한 • 예산에 맞는 시공업체 선정의 어려움 • 정해진 매뉴얼의 적용으로 인해 기자재의 선택에 제약		
보완 및 개선	사업 전반의 보완 및 개선요구	이용자	• -			
		근무자	• 예산 한계로 인한 공간 개선 범위 및 품 질의 제약 • 재보수 필요성 및 사후 관리			

ARITAUM in U 사업의 성과는 다음과 같다.

① 물리적 공간 개선

- 편의성
  - 노후 설비 교체, 수납공간 마련, 소음, 습기, 곰팡이 등 문제 해결로 편의성 향상
  - 이용자 편의성 1.6점, 근무자 편의성 2.0점 증가
- 안전성
  - 누수, 노후 등으로 위험한 시설의 교체, 어두운 곳에 조명 설치 등 안전성 확보
  - 이용자 안전성 1.5점, 근무자 안전성 2.1점 증가
- 공간 활용
  - 공간 제 기능 회복, 다용도 공간 활용, 공간의 분리·통합을 통해 공간활용도 향상
  - 주 개선공간의 하루 평균 이용 시간 95분 증가
- 공간 만족도
  - 이용자 만족도 1.6점 증가, 근무자 만족도 2.2점 증가

② 심리적 측면의 향상

- 안정감
  - 공간 이용 시 이용자 안정감 1.5점 증가, 근무자 안정감 2.2점 증가
- 자존감
  - 타인에게 단체 소개 의사 정도: 이용자 1.1점 증가, 근무자 1.2점 증가
  - 단체에 대한 자긍심: 이용자 1.0점 증가, 근무자 0.9점 증가

③ 단체 역량의 향상

- 접근성
  - 주 개선 공간에 머무는 시간: 13분 증가
  - 이용자가 방문 시 평균 머무는 시간: 63분 증가
  - 이용자 방문빈도 증가
- 단체의 역량강화
  - 현 생활자 수 27.5명 증가(184.6%)
  - 하루 평균 이용자 수 8.2명 증가(170%)
  - 월 평균 이용자 수 108.2명 증가(165.7%)
  - 종사자 수 0.3명 증가(107%)
  - 운영 프로그램 개수 4.8개 증가(171.6%)
- 공동체성
  - 외부 프로그램 공간 활용 수 2.3개 증가(355.6%)

④ 사업 만족도

- 시설개선사업 전반의 만족도
  - 이용자 만족도 4.35점, 근무자 만족도 4.41점

표 6-2. 평가지표(안)에 의한 성과 - ARITAUM in U

구분	항목	조사내용	조사대상	조사결과	성과
물리적 측면	편의성	공간 변화 내용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>노후시설 및 설비의 교체</li> <li>수납공간을 마련하여 어수선하던 짐기와 물품의 정돈</li> <li>소음, 습기, 곰팡이 등의 문제 해결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간 편의성 향상</li> </ul>
		개선공간의 편의 정도 (5점 척도)	이용자	• 전:2.9점, 후:4.5점	• 1.6점 증가
			근무자	• 전:2.4점, 후:4.4점	• 2.0점 증가
	안전성	공간 변화 내용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>누수로 인한 침하, 뒤틀림 등으로 인한 시설 위험성이 높아져 사용이 어려운 경우 교체, 새로 설치</li> <li>어두운 공간에 조명 설치로 두려움 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전성 확보</li> </ul>
		개선공간의 안전 정도 (5점 척도)	이용자	• 전:3.0점, 후:4.5점	• 1.5점 증가
			근무자	• 전:2.4점, 후:4.5점	• 2.1점 증가
	공간 활용	공간개선 주요내용	단체	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육장, 상담실, 휴게공간, 프로그램실 순으로 개선 빈도 높음.</li> <li>공간 구분을 통한 공간 제 기능 확보</li> <li>다용도 공간활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간 활용도 향상</li> </ul>
		공간 본래의 기능 회복	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육실, 프로그램실, 상담실, 휴식공간 등이 협소</li> <li>사용하지 않는 공간과 연결되어 공간의 일부분이 방치</li> <li>수납되지 않은 짐들이 쌓여 활용 공간이 협소해 짐</li> <li>상담실의 벽면을 방음이 되도록 개선하여 상담공간의 기능 회복</li> </ul>	
		다용도 활용	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>협소한 공간의 활용도를 높이기 위해 한 공간을 두 개 이상의 용도로 사용할 수 있도록 함</li> <li>ex. 복도+ 휴식공간, 집단상담실+ 필요시 교육실로 활용</li> </ul>	
		공간의 분리 및 통합	공간분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>협소한 공간의 문제를 해결하는 방법으로 적용됨.</li> <li>ex. 하나의 상담실을 두 개의 상담실로 분리, 책장으로 구획하여 사용하던 교육공간을 별도의 공간으로 구획, 사무실 옆 공간에 창고처럼 짐을 쌓아두고 사용하던 것을 창고를 별도로 마련하여 해결</li> </ul>	
		주 개선공간의 하루 평균 이용 시간	단체	• 전:155분, 후:250분	
	공간 만족도	전반적인 공간이용 만족도 (5점 척도)	이용자	• 전:3.0점, 후:4.6점	• 1.6점 증가
			근무자	• 전:2.3점, 후:4.5점	• 2.2점 증가
		마음에 드는 공간변화 내용(순위별)	이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육, 상담 등 활동공간이 정비되었다.</li> <li>어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다.</li> </ul>	
			근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육, 상담 등 활동공간이 정비되었다.</li> <li>어둡고 칙칙한 분위기가 밝고 화사해졌다.</li> </ul>	
	공간 개선 보완 요구 사항	이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>집기 및 가구의 개선</li> <li>공간의 활용 및 구조 → 개선 후 사용에 대한 고려 미흡</li> <li>환기 문제 해결</li> <li>아동 동반 이용 고려 필요</li> <li>ex. 가구 안전성, 아동수면공간 등</li> </ul>		
		근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>집기 및 가구의 개선</li> <li>환기 문제 해결</li> <li>시설 개선의 범위 → 개선된 공간과 기존 공간 사이의 연결성, 전체 공간 속에서 대안공간의 연계성에 대한 고려 필요함.</li> <li>색상이나 재료의 선택 시 다중이 이용하는 시설의 장기적 이용 고려 필요</li> <li>ex. 흰 바닥이나 벽이 급방 더러워짐.</li> </ul>		

심리적 측면	안정감	공간 이용 시 안정감 (5점 척도)	이용자	• 전:3.0점, 후:4.5점	• 1.5점 증가
			근무자	• 전:2.3점, 후:4.5점	• 2.2점 증가
	자존감	타인에게 소개 의사(5점 척도)	이용자	• 전:3.5점, 후:4.6점	• 1.1점 증가
			근무자	• 전:3.5점, 후:4.7점	• 1.2점 증가
단체 역량	접근성	주 개선공간에 평균 머무르는 시간	이용자	• 전:438분, 후:451분	• 13분 증가
			이용자	• 전:96분, 후: 159분	• 63분 증가
			이용자	• 1주 4회 이상 방문자의 증가 비율이 가장 큼, 1주 3회 비율이 다음으로 많이 증가함. • 전반적으로 방문빈도가 증가함.	• 방 문 빈 도 증가
	역량 강화	현 생활자 수 평균이용자 수 (하루) 평균이용자 수 (월) 종사자 수 운영 프로그램 내용	단체	• 전:32.5명, 후:60.0명	• 27.5명 증가
			단체	• 전:11.7명, 후:19.9명	• 8.2명 증가
			단체	• 전:164.7명, 후:272.9명	• 108.2명 증 가
			단체	• 전:4.2명, 후:4.5명	• 0.3명 증가
	공동체 성	외부(지역) 프로그램 활용 수	단체	• 전:6.7개, 후:11.5개	• 4.8개 증가
			단체	• 전:0.9개, 후:3.2개	• 2.3개 증가
	사업 전반	사업 만족도	시설개선사업 전반의 만족도 (5점 척도)	이용자	• 95.6% 만족
근무자				• 98.3% 만족	• 4.41점
변화 내용		공간 변화 외 변화 내용	이용자	• 위기가 좋아졌음 • 시설 방문 이용자 수가 늘어났음 • 사람들 사이에 소통의 기회가 늘어남 • 다양한 사람들의 접근성이 향상됨	
			근무자	• 공간 개선으로 인해 이용자들의 심리적인 변화가 일어남 • 이용자들의 긍정적인 반응이 많아짐(근무 자들의 시설에 대한 자존감도 향상) • 교육 프로그램 진행 능력의 향상, 학습 능 력 및 교육 참여도의 증가 • 다양한 시민들의 접근성이 높아졌음 • 공간 지역사회에 개방되어 외부의 프로그 램이 해당 시설의 공간에서 이루어지고 있음	
사업 진행		사업 진행 과정의 불편 사항	이용자	• 공사 기간 동안 이용이 불편하거나 프로그 램이 중단 • 시공 중 소음, 냄새, 먼지로 인한 이용 불 편함	
			근무자	• 시공 중 소음, 냄새, 먼지 발생으로 인한 업무의 어려움 • 시공 과정에서 시공 담당자와의 의사소통 부족	
보완 및 개선	사업 전반의 보완 및 개선요구	이용자	• 화장실의 개선에 대한 요구, 상담실이나 휴게시설 개선 • 양질의 자재를 사용하거나, 친환경 가구 배치		
		근무자	• 환기, 곰팡이, 습기 문제 → 디자인 뿐 아니라 공간에서의 생활 및 이용을 위한 배려가 조금 더 필요 • 재보수 및 지속적 사후 점검 • 기존의 공간과 개선된 공간 사이의 격차 및 기존 공간의 노후 • 개선 범위의 확대		

이와 같이 평가지표의 각 항목별 성과를 통해 시설개선사업의 목적인 ① 여성생활·이용 시설 및 여성단체 활동 공간 환경 개선, ② 여성 맞춤형 공간으로 개선, ③ 안전하고 안심할 수 있는 공간 조성으로 정서적 안정에 기여, ④ 활력과 임파워링 제공 공간으로 재탄생, ⑤ 아모레퍼시픽복지재단의 사회공헌목표와 한국여성재단 활동의 구체적 실현의 다섯 가지 내용에 맞게 공간의 개선이 이루어졌음을 알 수 있다.

시설개선사업은 공공영역에서 지원이 부족한 여성단체를 대상으로 하는 점, 공공에서 제도화되지 않는 시설에 대한 지원이라는 점, 그리고 여성생활·이용 시설 및 여성단체의 역량강화를 위해 공간적인 기반의 마련은 가장 기본적으로 요구된다는 점, 무엇보다도 아직 본 사업을 신청하는 많은 여성단체들이 남아 있으며, 이미 지원을 받은 단체에서 공간의 변화를 경험한 많은 사람들이 이러한 변화를 나누고 싶어 하는 열망이 존재한다는 점은 시설개선사업이 지속되어야 하는 이유가 될 것이다.

공공의 영역에서 시설개선에 대한 지원이 제도적으로 마련되거나, 시설개선사업에 대한 여성단체들의 요구가 줄어들 때까지는 이 사업이 지속되는 것이 바람직할 것이다.

## 2) 시설개선사업의 개선방향

시설개선사업이 지속되기 위해서는 지난 5년간의 경험을 통해 방향을 수정하거나 보완하여 사업의 실효성을 높이는 것이 요구된다. 본 연구는 Happy Bath, Happy Smile 사업과 ARITAUM in U 사업이 적용된 공간과 공간 이용자들의 경험을 토대로 세 가지 정도의 개선방향을 제시하고자 한다.

첫째, 공간의 개선 범위에 대한 재고가 필요하다.

Happy Bath, Happy Smile 사업은 화장실 공간에 대해, ARITAUM in U 사업은 대안 공간에 대해 개선이 이루어진다. 그러나 시설개선사업으로 인해 변화된 공간과 기존 공간이 연계되지 못함으로 인한 문제들이 발생하고 있었다. 신도심이 들어서면 구시가지가 슬럼화가 되는 경향이 있듯이, 개선되지 않은 공간들은 상대적으로 이용률이 떨어져 또 다른 문제를 발생시킬 수도 있다. 개선 공간이 시설 안에 섬처럼 고립되거나 독불장군이 되지 않고 기존 공간과 자연스럽게 이어질 수 있도록 전체 시설 속에서 대안공간의 역할을 고려하는 것이 요구된다.

둘째, 시설 개선 과정에서 대상 단체의 특성을 보다 반영할 필요가 있다. 많은 공간사용자들은 정해진 매뉴얼에 따라 기자재나 가구, 색상이 결정되는 것으로 인해 선택권이 제약되거나, 개선 후 공간 사용 시 밝은 색상의 벽이 빨리 더러워져 관리가 어렵다거나, 아이들이 함께 있는 공간에 대한 배려가 부족하다거나 하는 문제들을 제기하였다. 이는 여성생활·이용 시설 및 여성단체의 이용자들이 매우 다양하고 다양한 프로그램에 다른 다양한 공간의 형태를 요구하고 있기 때문으로 판단된다. 서로 다른 욕구와 이용자 특성을 반영하기에, 적용하는 디자인이나 공간의 형태가 한정적인 것은 아닌지 한 번쯤 다시 생각해볼 필요가 있다.

이용자 특성이나 공간 특성별로 몇 가지의 매뉴얼을 마련하거나, 동일한 매뉴얼이라도 공간사용자의 의견이 반영될 수 있는 부분을 확보하는 것도 방법이 될 수 있다. 특히, 공간의 개선 과정에 직접 참여하는 경험은 공간에 대한 애착을 더욱 향상시킬 수 있으

며, 공간사용자로서의 여성뿐 아니라 공간조성자로서 여성의 역량을 기르는데 도움이 될 수 있다. 이는 시설개선사업의 목표인 여성과 단체의 임파워링에도 도움이 될 수 있을 것이다.

셋째, 사후 관리 및 재보수 시스템의 마련이 요구된다. 공간의 개선에 사용된 집기나 기자재들은 시간이 흐르면 노후 되기 마련이다. 또한 이용하는 사람이 많은 단체의 경우 노후 속도는 더 빠를 수밖에 없다. 한 차례 보수가 이루어지기는 하였으나 재보수를 희망하는 단체의 수는 아직 많으며, 시간이 지나면 더욱 많아질 것으로 예상된다. 공간 개선 공사가 끝나면 사업이 끝나는 것이 아니라 이후 공간의 사용에 대한 지속적인 관심과 관리가 변화된 공간의 사용수명을 연장하는 방법이 될 수 있으며, 시설개선사업의 실효성을 높이기 위한 자료의 축적도 가능할 것이다. 이에, 시설개선 공사 후의 관리시스템을 마련할 것을 제안한다.

#### 6.4. 연구의 의의 및 한계

기존의 시민단체나 비영리단체, 여성단체에 대한 연구들은 주로 역할, 정책참여, 거버넌스를 중심으로 이루어져 왔으며, 민간단체의 지원에 대한 연구도 재정지원에 초점을 두고 수행되어 왔다. 한국여성재단이 여성생활·이용 시설 및 비영리여성단체의 시설개선사업의 성과 연구는 지금까지 연구의 대상에 포함되지 않았던 민간단체의 공간 지원 사업에 초점을 두고 이루어진 연구이다. 또한 여성과 공간에 대한 젠더 관점의 연구들은 주로 공공의 시설이나 공간을 분석하는데 집중되어 있어서, 여성이 주로 이용하는 민간단체의 공간에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 여성생활·이용 시설 및 비영리여성단체라는 여성이 주 이용대상인 민간의 공간의 특성과 개선방향을 도출하는 연구로써 처음 시도되었다는 데 의의가 있다.

연구의 방법에 있어서, 기존 공간에 대한 분석 뿐 아니라 실질적으로 수행된 시설개선사업의 전후의 공간 변화를 추적하고 공간 이용자들의 공간사용경험을 통해 분석하는 과정에서 정량적 분석과 사용자 공간 경험에 대한 질적 데이터 분석을 이루어졌으며, 5년간의 사업 관련 자료와 시설에 대한 정보를 통해 공간의 변화에 대한 정성적 분석이 함께 수반되는 등 본 연구를 위해 다양한 접근이 통합적으로 이루어졌다는 점에서 가치를 지닌다.

본 연구가 제시하는 평가지표는 시설개선사업의 전후를 비교하거나 각각의 시설별 개선사항에 대한 상대적 비교를 위한 수단으로 활용될 수 있다. 또한 사후 점검이 시행된다면 본 지표를 통해 공간과 단체의 변화과정을 추적하는데 활용할 수 있을 것이다. 추후 연구를 통해 평가지표의 항목별 가중치를 도출하고 이를 점수화하여 보완된 지표가 연구된다면 시설개선사업의 대상단체를 선정할 때 보다 객관적인 지표로 활용할 수도 있을 것이다.

이러한 연구의 의의와 기대효과에도 선행된 연구가 거의 없는 상태에서 이루어진 시도였다는 점에서 연구의 한계 또한 존재한다.

우선, 본 연구는 시설개선사업의 성과를 분석하는 연구임에도 공간을 대상으로 하기 때문에 정량적이고 객관적인 수치를 통한 성과목표를 제시하지 못한다는 점이다. 이를 위해서는 공간에 대한 어떠한 개선이 얼마만큼의 경제적 가치를 지니는지에 대한 연구가

수반되어야 하나, 이를 밝히는 것은 보다 다양한 분야의 전문가들의 장기간의 노력이 투입되어야 가능할 것이다.

둘째로, 시설개선사업이 시행된 지 몇 년이 지난 단체들의 경우, 시설의 위치가 바뀌거나 개선사업 당시의 근무자나 이용자가 없는 경우들이 상당 수 있었다. 때문에 각 단체와 이용자, 근무자를 대상으로 하는 설문조사가 충실히 이루어지는데 한계가 있을 수 밖에 없었다.

마지막으로 본 연구의 범위가 광범위하고 분석해야 하는 대상이 많았으나, 연구 예산상의 문제로 인해 연구팀을 꾸려서 진행하지 못하였다는 점이다. 자문을 통해 다양한 전문가들의 의견을 보완하였으나 보다 다양한 분야의 전문가의 직접 참여에 비해 아쉬운 점이 존재한다. 추후 연구에서는 본 사업과 관련된 다양한 전문가들의 연구팀의 참여를 통해 보다 심도 깊은 연구가 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김동춘 외, 2004. 시민단체 활동여건 개선을 위한 비영리민간단체 지원사업 성과분석 및 발전방안 연구. 성공회대학교
- 김홍태, 2007. 지역NGO의 재정지원 합리화 방안에 관한 연구 : 광주광역시의 비영리민간단체공모지원사업을 중심으로. 전남대학교 석사논문
- 손문금 외, 2013. 『2030 서울 도시기본계획(안) 성 분석』. 서울시여성가족재단.
- 이재경, 2005. 「공사 영역의 변화와 ‘가족’을 넘어서는 가족정책」, 여성연구, 통권 제 68호(別冊), 한국여성개발원.
- 장미현 외. 2010. 성인지적 분석을 통한 공공주택정책의 방향-보금자리주택정책의 ‘돌봄공유’를 중심으로, 대한건축학회논문집 계획계, 26(12): 107-118,
- 장미현, 2013. 『도시 및 건축분야의 성인지적 분석모형에 대한 연구』, 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최유진 외, 2013. 여성친화도시 공간 조성 사업 발전방안. 한국여성정책연구원.
- 안전행정부, 2014. 비영리민간단체 등록업무 편람
- 안전행정부, 2014. 국고보조금 예산편성 기준표
- 여성발전기본법 제32조, 동법 시행령 제34조
- 여성가족부 여성정책과, 2013. 2013년도 여성가족부 공동협력사업 실무지침
- Hayden, D., Spring 1980. “What Would a Non-Sexist City Be Like? Speculations on Housing, Urban Design and Human Work”, SIGNS 5, no. 3.
- Mackenzie, S., 1980. “Women and the reproduction of labour power in the industrial city: A case study”, Division of Urban and Regional Studies, Working Paper 23, University of Sussex,
- Susan S. Fainstein, 2005. *eminism and Planning-Theoretical Issue*, (edited by Susan S. Fainstein, Lisa J. Servon, *Gender and Planning: A Reader*), Rutgers University Press, New Brunswick, New Jersey, and London, p.122,

## [부록 1] 시설개선사업 시행 단체

표 1. Happy Bath, Happy Smile 사업 시행 단체

번호	사업년도	단체명	지역	시설(단체)구분
1	2009	광주새생명보건센터	광주	여성생활시설
2	2009	광주여성인권지원센터 부설 청소년 성매매피해 지원시설 푸른꿈터	광주	여성생활시설
3	2009	광주YWCA	광주	비영리 여성단체
4	2009	나눔의동산	강원	여성생활시설
5	2009	대구결혼이주여성인권센터 부설 대구이주여성쉼터	대구	여성생활시설
6	2009	마산YWCA	경남	비영리 여성단체
7	2009	마자렐로센터	서울	여성생활시설
8	2009	민들레보금자리(김해여성의쉼터)	경남	여성생활시설
9	2009	부천시 모퉁이 청소년 쉼터	경기	여성생활시설
10	2009	사단법인 열린복지 열린여성센터 일+문화카페	서울	여성생활시설
11	2009	안동YWCA	경북	비영리 여성단체
12	2009	여수여성자활지원센터	전남	여성이용 시설
13	2009	울산여성회	울산	비영리 여성단체
14	2009	익산여성의전화	전북	비영리 여성단체
15	2009	제주도상담센터 부설 가족사랑쉼터	제주	여성생활시설
16	2009	죽향쉼터	경북	여성생활시설
17	2009	한국성폭력상담소	서울	비영리 여성단체
18	2009	한국성폭력상담소 부설 성폭력피해자보호시설 열림터	서울	여성생활시설
19	2009	의정부시여성청소년쉼터	경기	여성생활시설
20	2009	경남 범숙의 집	경남	여성생활시설
21	2010	천안YWCA쉼터	충남	여성생활·이용 시설
22	2010	좋은세상 사회복지시설	충남	여성생활·이용 시설
23	2010	소망모자원	대구	여성생활·이용 시설
24	2010	광주여성의전화	광주	비영리 여성단체
25	2010	울산꿈나눔청소년쉼터	울산	여성생활·이용 시설
26	2010	충북여성인권상담소 늘봄	충북	비영리 여성단체 여성생활·이용 시설
27	2010	한국여성단체협의회	서울	비영리 여성단체
28	2010	가톨릭푸름터	대구	여성생활·이용 시설
29	2010	양산 여성의 집	경남	여성생활·이용 시설
30	2010	미리암 이주여성 센터	서울	비영리 여성단체 여성생활·이용 시설
31	2010	다솜공동체	전남	여성생활·이용 시설
32	2010	공간여성과 일	서울	비영리 여성단체
33	2010	하은의 집	전북	기타
34	2011	제주가톨릭사회복지회부설 생명의샘	제주	여성생활,이용 시설
35	2011	무지개쉼터	전남	여성생활,이용 시설
36	2011	창원여성의전화부설 성폭력 상담소	경남	여성생활,이용 시설
37	2011	영월성폭력상담소	강원	여성생활,이용 시설
38	2011	보현이주여성쉼터	대구	여성생활,이용 시설
39	2011	진해가정상담센터	경남	여성생활,이용 시설
40	2011	꿈이있는 사람들	대구	여성생활,이용 시설
41	2011	그루터기 다문화가정지원센터	광주	비영리 여성단체
42	2011	전주작은예수의집	전북	여성생활,이용 시설
43	2012	부산여성사회교육원	부산	비영리여성단체
44	2012	안양여성의전화 부설 돈옴터	경기	여성생활,이용 시설
45	2012	통영YWCA	경남	비영리여성단체
46	2013	사)제주상담센터 부설 가족사랑상담소	제주	비영리여성단체
47	2013	광양YWCA행복어늘집	전남	여성생활·이용 시설
48	2013	한나빌리지	부산	여성생활·이용 시설
49	2013	인천내일을여는집 내일여성쉼터	인천	여성생활·이용 시설
50	2013	소화누리	광주	여성생활·이용 시설

표 2. ARITAUM in U 사업 시행 단체

번호	사업년도	단체명	지역	시설(단체)구분
1	2009	경남여성회 부설 성가족상담소	경남	여성이용 시설
2	2009	대전여민회	대전	비영리 여성단체
3	2010	마산창원여성노동자회	경남	비영리 여성단체
4	2010	띠앗자리	서울	여성생활·이용 시설
5	2010	한국여성재단	서울	-
6	2010	제주여성인권연대	제주	비영리 여성단체
7	2010	충북여성인권상담소 늘봄	충북	비영리 여성단체 여성생활·이용 시설
8	2011	고양 YMCA 가정폭력상담소	경기	여성생활·이용 시설
9	2011	양산시다문화가족지원센터	경남	여성생활·이용 시설
10	2011	가톨릭여성회관	경남	비영리 여성단체
11	2011	미혼모공동생활가정 편한집	광주	여성생활·이용 시설
12	2011	구로여성회	서울	비영리 여성단체
13	2012	동두천새움터부설자활지원센터	경기	여성생활·이용 시설
14	2012	성남여성의전화	경기	비영리 여성단체
15	2012	진해성폭력상담소	경남	여성생활·이용 시설
16	2012	대구북구여성회	대구	비영리 여성단체
17	2012	유프라시아의집	서울	여성생활·이용 시설
18	2012	한국여학사협회	서울	비영리 여성단체
19	2012	울산여성회 울주군지부	울산	비영리 여성단체
20	2013	원주YWCA	강원	비영리 여성단체
21	2013	오산시다문화가족지원센터	경기	여성생활·이용 시설
22	2013	진주여성민우회	경남	비영리 여성단체
23	2013	대전평화여성회	대전	비영리 여성단체
24	2013	행복을 만드는 집	서울	기타
25	2013	입양인원가족모임민들레회	서울	비영리 여성단체
26	2013	(사)익산여성의전화	전북	비영리 여성단체

**[부록 2-1] 단체 현황 조사**

**한국여성재단 시설개선사업의 성과 파악을 위한 설문조사**

안녕하십니까?

(주)젠더공간연구소에서는 한국여성재단의 의뢰를 받아 ‘시설개선사업의 성과’를 평가하기 위한 연구를 수행하고 있습니다. 2009년~2013년에 수행된 시설개선사업의 효과 및 성과를 도출하고, 향후 시설개선사업의 전망 및 개선사항을 도출하고자 본 설문조사를 실시하게 되었습니다.

선생님께서 응답해 주시는 모든 내용은 통계법 제33조에 의거하여 절대 비밀이 보장되며, 다른 분들의 의견과 함께 통계적인 자료 분석용으로만 활용됨을 알려드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 고견을 주시기 부탁드립니다. 진심으로 감사드립니다.

연구명 : 한국여성재단 시설개선사업 <2009년~2013년 사업성과 평가 연구>  
 주관기관: (주)젠더공간연구소  
 문의처: 장미현 (010-9098-8165 / rosehn@daum.net)

**I. 단체 일반현황**

※ 다음은 시설개선이 이루어진 단체의 일반현황을 파악하기 위한 것입니다. 해당 내용을 적어주시기 바랍니다.

단체명	
지역	
시설 실태	① 월세          ② 전세          ③ 자가          ④ 기타 (            )
단체의 목적	
이용대상	
응답일시	(            )년    (            )원    (            )일

## II. 시설개선사업 내용

※ 다음은 시설개선사업의 내용에 대한 것입니다. 해당 유형에 √표 하고 공간개선의 주요내용을 간략히 적어주십시오.

시설개선사업 유형	① Happy Bath, Happy Smile	② ARITAUM in U
공간개선 주요 내용		

## III. 시설개선사업 전후 변화

※ 다음은 시설개선사업 전후의 변화를 파악하기 위한 것입니다. 각 항목별 전후 사항을 적어주십시오.

항목	조사내용	전	후	단위
공간활용	주 개선공간의 하루 평균 이용 시간			분
역량	현 생활자 수			명
	평균이용자 수(하루)			명
	평균이용자 수(월)			명
	종사자 수			명
	자체 운영 프로그램 수(월 평균)			개
공동체성	외부 프로그램 활용 수(월 평균) *공간 대여 등을 통해 외부단체가 운영하는 프로그램 수			개

## [부록 2-2] 근무자 설문조사

### 한국여성재단 시설개선사업의 성과 파악을 위한 설문조사

안녕하십니까?

(주)젠더공간연구소에서는 한국여성재단의 의뢰를 받아 ‘시설개선사업의 성과’를 평가하기 위한 연구를 수행하고 있습니다. 2009년~2013년에 수행된 시설개선사업의 효과 및 성과를 도출하고, 향후 시설개선사업의 전망 및 개선사항을 도출하고자 본 설문조사를 실시하게 되었습니다.

선생님께서 응답해 주시는 모든 내용은 통계법 제33조에 의거하여 절대 비밀이 보장되며, 다른 분들의 의견과 함께 통계적인 자료 분석용으로만 활용됨을 알려드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 고견을 주시기 부탁드립니다. 진심으로 감사드립니다.

연구명 : 한국여성재단 시설개선사업 <2009년~2013년 사업성과 평가 연구>

주관기관: (주)젠더공간연구소

문의처: 장미현 (010-9098-8165 / rosehn@daum.net)

#### I. 응답자 일반현황

※ 다음은 응답자의 일반현황을 파악하기 위한 것입니다. 해당 내용을 적어주시기 바랍니다.

응답자 성별	① 여성	② 남성	응답자 연령	만 ( )세
근무 단체명				
직급	① CEO	② 직원	③ 기타 ( )	
근무 시간*	주 평균 ( ) 시간			
응답일시	( )년	( )월	( )일	

\* 단체에 상주해서 근무하는 시간을 기준으로 적어주십시오.

#### II. 시설개선사업 전후 공간 관련 변화

※ 다음은 시설개선사업 전후의 공간 관련 변화를 파악하기 위한 것입니다. 선생님의 생각과 가장 가까운 곳에 √표 하여 주십시오.



※ 다음은 시설개선사업의 전반에 대한 질문입니다. 선생님의 생각을 자유롭게 적어주십시오.

3. 시설개선사업의 전반적인 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?

①매우 불만족스럽다. ②불만족스럽다. ③그저그렇다. ④만족스럽다. ⑤매우 만족스럽다.

4. 시설개선사업으로 인한 공간의 변화 외에 어떤 점이 가장 크게 변화되었다고 생각하십니까?

5. 시설개선사업이 진행되는 과정에서 불편하거나 어려운 점이 있으셨습니까? 만약 있었다면, 어떤 점이 그러하였는지 자유롭게 적어주십시오.

6. 시설개선사업의 전반에 대해 보완 및 개선이 필요한 부분에 대한 의견이 있다면 자유롭게 적어주십시오.

## [부록 2-3] 이용자, 자원봉사자 설문조사

### 한국여성재단 시설개선사업의 성과 파악을 위한 설문조사

안녕하십니까?

(주)젠더공간연구소에서는 한국여성재단의 의뢰를 받아 ‘시설개선사업의 성과’를 평가하기 위한 연구를 수행하고 있습니다. 2009년~2013년에 수행된 시설개선사업의 효과 및 성과를 도출하고, 향후 시설개선사업의 전망 및 개선사항을 도출하고자 본 설문조사를 실시하게 되었습니다.

선생님께서 응답해 주시는 모든 내용은 통계법 제33조에 의거하여 절대 비밀이 보장되며, 다른 분들의 의견과 함께 통계적인 자료 분석용으로만 활용됨을 알려드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 고견을 주시기 부탁드립니다. 진심으로 감사드립니다.

연구명 : 한국여성재단 시설개선사업 <2009년~2013년 사업성과 평가 연구>

주관기관: (주)젠더공간연구소

문의처: 장미현 (010-9098-8165 / rosehn@daum.net)

#### I. 응답자 일반현황

※ 다음은 응답자의 일반현황을 파악하기 위한 것입니다. 해당 내용을 적어주시기 바랍니다.

응답자 성별	① 여성      ② 남성	응답자 연령	만 (            )세
단체명			
이용유형	① 방문이용자    ② 거주생활자    ③ 자원봉사자    ④ 기타 (            )		
응답일시	(            )년    (            )월    (            )일		

#### II. 시설의 방문 및 이용

※ 다음은 시설의 방문 및 이용과 관련된 질문입니다.

1. 본 시설을 이용하는 주요 이유는 무엇입니까? 간략히 적어주시시오.

2. 거주생활자의 경우 본 문항에, 아닌 경우 3번에 답변해 주십시오.

2-1. 선생님께서 시설개선사업으로 바뀐 공간에 얼마나 머무십니까? 하루 평균 머문 시간을 ‘분’ 단위로 작성하여 주십시오. 시설개선사업 전에 이용하신 적이 없다면 사업 후의 이용 시간만 적어주십시오.

시설개선사업 전 ( )분 / 시설개선사업 후 ( )분

3. 거주생활자가 아닌 경우 본 문항에 답변해 주십시오.

3-1. 선생님께서는 본 시설을 얼마나 자주 이용하십니까? 선생님의 생각과 가장 가까운 곳에 √표 하여 주십시오. 시설개선사업 전에 방문하신 적이 없다면 사업 후의 방문 빈도만 적어주십시오.

시설개선사업	방문빈도							
	① 1주 1회	② 1주 2회	③ 1주 3회	④ 1주 4회 이상	⑤ 2주 1회 정도	⑥ 1개월 1회	⑦ 3개월 1회	⑧ 가끔 (연간1~2회)
전								
후								

3-2. 선생님께서 본 시설에 방문하면 평균 몇 분 정도 머무십니까? 1회당 평균 머문 시간을 ‘분’ 단위로 작성하여 주십시오. 시설개선사업 전에 방문하신 적이 없다면 사업 후의 방문 시간만 적어주십시오.

시설개선사업 전 ( )분 / 시설개선사업 후 ( )분

### Ⅲ. 시설개선사업 전후 공간 관련 변화

※ 다음은 시설개선사업 전후의 공간 관련 변화를 파악하기 위한 것입니다. 선생님의 생각과 가장 가까운 곳에 √표 하여 주십시오.

4. 시설개선사업 전후의 공간에 대해 선생님의 의견을 표시해 주십시오.



※ 다음은 시설개선사업의 전반에 대한 질문입니다. 선생님의 생각을 자유롭게 적어주십시오.

7. 시설개선사업의 전반적인 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?

①매우 불만족스럽다. ②불만족스럽다. ③그저그렇다. ④만족스럽다. ⑤매우 만족스럽다.

8. 시설개선사업으로 인한 공간의 변화 외에 어떤 점이 가장 크게 변화되었다고 생각하십니까?

9. 시설개선사업이 진행되는 과정에서 불편하거나 어려운 점이 있으셨습니까? 만약 있었다면, 어떤 점이 그러하였는지 자유롭게 적어주십시오.

10. 시설개선사업의 전반에 대해 보완 및 개선이 필요한 부분에 대한 의견이 있다면 자유롭게 적어주십시오.



(121-841) 서울특별시 마포구 월드컵북로 5길 13 한국여성재단빌딩 5층(서교동 448-17)  
Tel. 02-336-6364 Fax. 02-336-6459 Homepage. [www.womenfund.or.kr](http://www.womenfund.or.kr)