

BOOKFORGE INSIGHT REPORT

2025 커뮤니티 리빙랩

사회성과 측정 준비 보고서

차례

01	측정 결론과 포트폴리오	1
	지금 확인할 수 있는 성과	2
	아직 확정할 수 없는 것	3
	포트폴리오의 공통 방향	3
02	SPC 측정 원칙과 판정 기준	4
	결과에서 시작한다	5
	여섯 단계의 측정 절차	5
	공통 산식과 해석	6
	세 가지 판정 상태	6
03	모두의 이해: 정보 접근성	7
	관찰된 이용자 반응	8
	측정할 결과와 산식	8
	증빙 묶음	9
	다음 측정에서 바꿀 기록 방식	9
04	무한플러스: 자원순환	11
	먼저 해결할 기준 수량	12
	공정 범위에 따른 측정	12
	증빙과 기여율	13
	다음 측정의 운영 단위	13
05	내일을 디자인: 자립 지원	14
	공급 역량과 수혜 성과의 구분	15
	측정할 결과와 산식	15
	자료 정합성과 증빙	16
	다음 측정에서 남길 데이터	16
06	말랑포켓: 상담 진입 장벽	18
	확인된 반응과 남은 과제	19
	측정 설계와 후보 산식	20
	정합성·안전·개인정보	20
	다음 측정의 핵심 지표	21
07	증빙 로드맵과 다음 측정	22
	하나의 성과를 구성하는 데이터	23
	네 프로젝트의 우선순위	23
	측정 승인 절차	24
	이번 책자의 결론	24

01

측정 결론과 포트폴리오

네 개 리빙랩 프로젝트의 성과를 사회성과 측정 관점에서 다시 분류하고, 현재 확인할 수 있는 것과 추가 증빙이 필요한 것을 구분한다.

지금 확인할 수 있는 성과
아직 확인할 수 없는 것
포트폴리오의 공통 방향

2025 커뮤니티 리빙랩은 네 개 참여기업과 여덟 명의 학생이 현장의 문제를 함께 정의하고 해결안을 시험한 프로젝트다. 참여기업과 학생 모두 과정을 끝냈고, 결과보고서에는 참여기업 만족도 4.37점, 학생 만족도 4.71점이 기록되어 있다. 이 수치는 운영 프로그램의 완성도와 협업 경험을 설명하는 데 유용하다. 다만 개별 기업이 창출한 사회성과와는 구분해야 한다. 사회성과인센티브는 활동의 규모나 참여 만족도 자체보다, 기업의 사업 활동이 수혜자에게 만든 직접적인 변화 가운데 아직 시장이나 지원금으로 보상받지 않은 부분을 측정하기 때문이다.

이 책은 결과보고서의 성과를 다시 세 가지 층위로 나눈다. 첫째는 교육 횟수, 콘텐츠 수, 수거량처럼 바로 확인할 수 있는 산출이다. 둘째는 만족도, 인식 변화, 이용 의향처럼 설문으로 관찰된 초기 결과다. 셋째는 실제 서비스 이용, 비용 절감, 자원 절감, 오염 저감처럼 화폐가치로 연결할 수 있는 결과다. 현재 자료는 첫째와 둘째를 풍부하게 보여 주지만, 셋째를 확정하는 거래·수혜·비용 자료는 일부 부족하다. 따라서 이 보고서의 결론은 최종 사회성과 금액이 아니라, 기업별 측정 가능 영역과 증빙 보완 과제를 확정하는 데 있다.

<표 1-1> 네 프로젝트의 사회성과 측정 준비도

프로젝트	확인된 핵심 산출	우선 검토 영역	현재 판정	가장 중요한 보완
모두의 이해	콘텐츠 10종, 이용자 조사 55명	제품·서비스 성과	조건부 측정 가능	실제 제공량과 취약계층 수혜 증빙
무한플러스	수거처 3곳, PB 50박스, 수거 160kg 또는 200kg	환경성과	수치 정합성 확인 후 가능	계근표·로트 기록과 공정 범위 확정
내일을 디자인	멘토 10명, 멘티 9명, 멘토링 회 72회	제품·서비스 성과	조건부 측정 가능	세션별 수혜 확인과 비교가격·변화 자료
말랑포켓	일반 이용자 45명, 전문가 5명 조사	제품·서비스 성과	측정 설계 단계	실제 상담 완료·연계 기록과 안전성 검증

자료: 「2025 커뮤니티 리빙랩 프로젝트 결과보고서」(2026), 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 바탕으로 재구성

지금 확인할 수 있는 성과

모두의 이해는 문서 네 건, 이미지 네 건, 영상 두 건과 제작 가이드라인을 만들었다. 조사에서는 추천 의향 4.89점, 공포 감소 4.87점, 전반 만족도 4.84점으로 높은 반응이 나타났다. 이는 쉬운 정보 콘텐츠가 이용자의 심리적 장벽을 줄일 가능성을 보여 준다. 그러나 설문 응답이 곧 유료 또는 무상 제공된 서비스 건수는 아니다. 실제 배포 대상과 이용자를 확인해야 제품·서비스 성과의 활동량으로 사용할 수 있다.

무한플러스는 우유팩 회수와 재활용을 다뤘다. 자원순환 활동은 원료 대체와 폐기 회피를 함께 다룰 수 있어 환경성과 산식과 연결성이 높다. 다만 결과보고서 안에 수거량이 160kg과 200kg으로 다르게 제시된다. 소재화율 60%를 적용하면 각각 96kg과 120kg이 되어 결과 차이도 커진다. 계근표와 입출고 기록으로 기준 수량을 먼저 확정해야 한다.

내일을 디자인은 30시간 과정으로 라이프 디자이너 10명을 양성하고, 멘티 9명에게 8회씩 총 72회의 멘토링을 제공했다. 멘토 교육 유용성은 4.78점, 청년 조사에서 신뢰·안전은 4.55점으로 나타났다. 양성 인원은 서비스 공급 역량이고, 72회는 직접 서비스 산출이다. 사회성과 측정에서는 두 수치를 합산하지 않고, 수혜자에게 실제 제공된 멘토링과 그 결과를 중심에 둔다.

말랑포켓은 일반 이용자 45명과 전문가 5명의 평가를 확보했다. 일반 이용자의 전문가 도움 이용 의향은 4.24점, 행동 변화 의향은 3.90점이었다. 반면 신뢰는 2.83점, 만족도는 3.26점으로 개선 여지가 확인됐다. 이용 의향은 중요한 선행지표이지만 실제 상담 이용과 같지 않다. 상담 예약, 연결, 완료까지의 전환 기록을 쌓아야 사회성과의 활동량이 된다.

아직 확정할 수 없는 것

현재 자료만으로 네 프로젝트의 최종 사회성과 금액을 합산하는 것은 적절하지 않다. 우선 실제 수혜자와 제공량, 기업의 기여도, 외부 지원금, 비교 가능한 시장가격을 기업별로 확인해야 한다. 또한 결과보고서 안에는 응답자 수와 수거량처럼 서로 맞지 않는 표기가 있다. 모두의 이해는 이용성 조사 인원이 26명 이상으로 적힌 대목과 55명으로 제시된 대목이 함께 있고, 무한플러스는 160kg과 200kg이 혼재한다. 내일을 디자인은 응답자 수 10명과 맞지 않는 성별 비율, 협약 건수 5건과 9건의 차이가 있다. 말랑포켓은 상세 조사 50명과 요약의 60명·64명이 일치하지 않는다.

유의

이 불일치는 성과가 없다는 뜻이 아니다. 확정 금액을 만들기 전에 원자료, 거래 자료, 참여자 명부를 기준으로 하나의 기준값을 승인해야 한다는 뜻이다.

포트폴리오의 공통 방향

네 프로젝트는 모두 사회문제와 사업 활동의 연결이 분명하다. 정보 접근성, 자원순환, 자립 지원, 상담 접근성은 기업의 미션과 연결해 설명할 수 있다. 다음 단계는 더 많은 홍보 문구를 만드는 일이 아니라, 한 건의 활동이 누구에게 어떤 변화를 만들었는지를 동일한 형식으로 남기는 일이다. 수혜자 또는 거래 단위의 기록, 비교가격의 출처, 외부 지원의 배분, 기업 기여율의 근거가 같은 데이터 구조에 쌓이면 향후 프로젝트가 늘어나도 동일한 기준으로 비교할 수 있다.

따라서 본 책자는 네 프로젝트를 각각 '조건부 측정 가능', '정합성 확인 후 측정 가능', '측정 설계 단계'로 분류한다. 이 판정은 순위가 아니라 준비 상태다. 다음 장부터는 매뉴얼의 원칙을 공통 기준으로 세운 뒤, 프로젝트별 산식과 증빙표를 제시한다.

02

SPC 측정 원칙과 판정 기준

사회성과인센티브 측정매뉴얼의 원칙을 리빙랩 성과에 적용할 수 있도록 결과 중심의 판정 절차와 공통 산식을 정리한다.

결과에서 시작한다
여섯 단계의 측정 절차
공통 산식과 해석
세 가지 판정 상태

사회성과인센티브에서 사회성과는 기업이 사업 활동으로 직접 만든 사회적 가치다. 좋은 의도, 투입한 예산, 참여한 인원만으로는 충분하지 않다. 수혜자가 얻은 결과를 확인하고, 그 결과를 비교 가능한 시장 기준으로 환산하며, 이미 가격이나 지원금으로 보상받은 부분은 빼야 한다. 이 원칙을 지켜야 프로젝트별 성과를 중복 없이 비교하고 다음 연도에도 같은 기준으로 누적할 수 있다.

결과에서 시작한다

리빙랩의 활동은 보통 투입, 활동, 산출, 결과의 순서로 이어진다. 교육비와 인력은 투입이고, 워크숍과 제작은 활동이다. 콘텐츠 10종, 멘토링 72회, 수거 우유팩 200kg은 산출이다. 사회 성과는 산출이 수혜자에게 만든 결과를 묻는다. 이해하기 쉬운 정보로 불안과 정보비용이 줄었는지, 재활용으로 새 원료 사용과 오염이 줄었는지, 멘토링으로 필요한 지원에 접근했는지, 자 가점검이 실제 상담으로 이어졌는지가 핵심이다.

<표 2-1> 리빙랩 성과를 판정하는 다섯 가지 기준

기준	확인 질문	리빙랩 적용
미션 정합성	해결하려는 사회문제가 기업의 미션·사업과 연결되는가	정관, 미션 문서, 사업계획으로 확인
직접성	기업 활동이 수혜자의 결과를 직접 만들었는가	단순 홍보 노출과 실제 서비스 이용을 분리
객관성	활동량과 변화가 신뢰할 자료로 확인되는가	명부, 로그, 계근표, 거래 자료 우선
시장 기준	대체 가능한 재화·서비스의 가치가 있는가	일반 시장가격부터 우선 탐색
미보상성	이미 가격이나 지원금으로 보상받지 않았는가	실제 받은 가격과 외부 지원을 차감

자료: 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 바탕으로 재구성

매뉴얼의 보수성 원칙은 성과를 작게 만들기 위한 장치가 아니다. 동일한 자료라면 누구나 비슷한 결론에 이르도록 만드는 품질 기준이다. 설문은 변화의 방향을 확인하는 데 쓰고, 활동량은 실제 거래나 제공 기록으로 확인한다. 비교가격은 가장 가까운 일반 시장가격을 우선 사용하고, 그것이 없을 때 공급의사금액, 지불의사금액, 대체비용을 차례로 검토한다. 추가 투입비용은 다른 기준을 찾기 어려운 제한적인 경우에만 사용한다.

여섯 단계의 측정 절차

첫째, 해결하려는 사회문제를 한 문장으로 정한다. 둘째, 그 문제를 직접 경험하는 목표 집단을 특정한다. 셋째, 제품·서비스, 내부 공정, 외부 협력, 환경 가운데 성과 영역을 고른다. 넷째, 결

과를 시장의 재하나 서비스와 비교할 수 있는지 판단한다. 다섯째, 활동량과 단위가치, 기여율을 결합한 산식을 세운다. 여섯째, 실제 가격과 보조금 등 이미 보상된 금액을 확인해 차감한다. 이 절차는 기업마다 별도의 논리를 만드는 것을 막아 준다. 예를 들어 만족도 4.8점을 임의의 금액으로 바꾸지 않는다. 만족도는 서비스가 작동할 가능성을 보여 주는 품질 지표로 두고, 실제 제공한 서비스 수에 비교 가능한 시장가격을 적용한다. 자원순환도 '환경에 좋다'는 설명 대신, 검증된 재활용 수량과 원료 대체 또는 오염 회피의 단위가치를 연결한다.

공통 산식과 해석

제품·서비스 또는 환경성과의 세부 항목은 다르지만 공통 구조는 다음과 같다.

사회성과 = (단위당 기준가치 - 단위당 실제 보상) × 검증된 활동량 × 화폐화 계수 × 기업 기여율 - 외부 지원

단위당 기준가치는 일반 시장에서 비슷한 결과를 얻기 위해 지불할 가격이나 회피한 비용이다. 단위당 실제 보상은 수혜자가 지급한 가격처럼 이미 받은 보상이다. 검증된 활동량은 서비스 완료 건수, 수혜자 수, 재활용 중량처럼 증빙되는 수량이다. 화폐화 계수는 물리량을 금액으로 전환할 때 필요하며, 기업 기여율은 파트너와 공동으로 만든 성과 중 기업 몫을 구분한다. 외부 지원은 같은 활동을 위해 받은 보조금과 후원금 가운데 해당 성과에 배분되는 금액이다.

무료 또는 할인 서비스라면 다음과 같이 더 단순하게 볼 수 있다.

제품·서비스 성과 = (유사 서비스 시장가격 - 실제 이용가격) × 확인된 제공 건수 × 기업 기여율 - 배분된 외부 지원

재활용의 경우에는 공정 범위에 따라 자원 절감과 오염 저감을 나누어 계산한다. 회수·선별·소재화까지만 담당하면 재생원료가 대체한 신규 원료의 가치와 기존 폐기 대비 줄어든 환경비용을 검토한다. 완제품 생산까지 포함하면 완제품 가치에서 부품·원료 비중과 기업의 실제 공정을 반영한다. 같은 수량을 두 산식에 중복으로 넣지 않는 것이 중요하다.

세 가지 판정 상태

이 책은 측정 상태를 세 단계로 관리한다. '측정 가능'은 산식의 모든 변수가 신뢰할 증빙으로 확인된 상태다. '조건부 측정 가능'은 성과 논리와 후보 산식은 있으나 활동량, 비교가격, 기여율, 지원금 가운데 일부가 더 필요한 상태다. '측정 설계 단계'는 결과와 활동량의 연결을 추적하는 체계를 먼저 만들어야 하는 상태다.

시사점

설문 만족도와 이용 의향은 버리지 않는다. 확정 금액의 활동량으로 직접 쓰지 않고, 서비스 품질 개선과 결과 발생 가능성을 설명하는 보조지표로 보존한다.

최종 금액을 승인하기 전에는 네 가지 문서가 한 묶음으로 있어야 한다. 산식과 변수 정의를 적은 측정표, 변수마다 연결된 원자료, 비교가격의 출처와 기준일, 중복·지원금·기여율을 검토한 승인 기록이다. 다음 네 장은 이 공통 기준을 각 프로젝트에 적용한다.

03

모두의 이해: 정보 접근성

쉬운 정보 콘텐츠의 만족도와 심리적 효과를 확인하고, 실제 제공량과 취약계층 수혜 증빙을 갖춘 제품·서비스 성과로 전환하는 방법을 제안한다.

관찰된 이용자 반응
측정할 결과와 산식
증빙 묶음
다음 측정에서 바꿀 기록 방식

한국파릇하우스의 '모두의 이해'는 발달장애인과 정보 취약계층이 어렵고 낯선 정보를 더 쉽게 이해하도록 문서, 이미지, 영상을 다시 설계한 프로젝트다. 결과보고서에는 문서 네 건, 이미지 네 건, 영상 두 건 등 콘텐츠 10종과 제작 가이드라인이 제시된다. 이것은 서비스의 형태와 공급 역량을 보여 주는 분명한 산출이다. 사회성과 측정의 핵심은 그 콘텐츠가 누구에게 실제로 제공되었고, 기존 정보 서비스와 비교해 어떤 비용이나 장벽을 줄였는지 확인하는 데 있다.

관찰된 이용자 반응

상세 조사에는 55명의 응답이 정리되어 있다. 응답자는 발달장애인 당사자뿐 아니라 보호자와 지원 관계자가 다수를 차지한다. 가시성·명료성 4.76점, 언어 적합성 4.68점, 유용성 4.73점, 심리적 효과 4.81점, 전반 만족도 4.84점으로 전반적 평가가 높다. 추천 의향은 4.89점, 공포 감소는 4.87점이다. 가시성이 만족도에 유의하게 영향을 준다는 분석도 제시되어 있다. 이러한 결과는 쉬운 정보 설계가 단순한 미관 개선이 아니라 이용 경험과 심리적 장벽에 영향을 줄 수 있음을 보여 준다.

<표 3-1> 모두의 이해 성과지표의 사용 방법

보고된 지표	값	측정에서의 역할
제작 콘텐츠	10종	서비스 산출 및 제공 단위의 기준
상세 조사 응답	55명	품질·결과 가능성의 보조자료
전반 만족도	4.84/5	서비스 품질 보조지표
추천 의향	4.89/5	수용성 보조지표
공포 감소	4.87/5	심리적 결과 후보지표

자료: 「2025 커뮤니티 리빙랩 프로젝트 결과보고서」(2026)를 바탕으로 재구성

높은 점수를 곧바로 사회성과 금액으로 바꾸지는 않는다. 설문 응답자는 제작물 평가에 참여한 사람이고, 반드시 실제 사업 기간의 고유 수혜자와 일치하지 않을 수 있다. 같은 사람이 여러 콘텐츠를 평가했다면 응답 수와 서비스 제공 건수도 다르다. 따라서 배포 로그, 열람 기록 또는 수혜 확인서를 통해 고유 수혜자 수와 콘텐츠별 실제 제공 건수를 분리해야 한다.

측정할 결과와 산식

우선 검토할 영역은 제품·서비스 성과다. 무료 또는 낮은 가격으로 제공된 쉬운 정보 콘텐츠가 시장에서 구매 가능한 유사한 정보 접근성 서비스나 번안 서비스의 가치를 대신했다는 논리다. 측정 단위는 콘텐츠 제작 건수가 아니라 검수 완료 후 실제로 제공된 서비스 건수로 잡는다. 콘텐츠 한 건이 여러 기관에서 반복 사용되면 '콘텐츠 수'와 '제공 횟수'를 따로 기록하고, 같은 이용자의 중복 이용도 구분한다.

후보 사회성과 = (유사 쉬운정보 서비스 기준가격 - 실제 이용가격) × 확인된 제공 건수 × 기업 기여율 - 배분된 외부 지원

기준가격은 일반 시장에서 같은 난이도와 분량의 쉬운 정보 번안·제작 서비스를 구매할 때의 가격을 우선 조사한다. 문서, 이미지, 영상은 작업 범위가 다르므로 하나의 평균가격을 일괄 적용하기보다 유형별 가격을 둔다. 결과물에 학생, 전문가, 협력기관이 함께 기여했다면 역할과 비용 부담에 따라 기업 기여율을 정한다. 리빙랩 지원금이 제작비를 보전했다면 해당 콘텐츠에 배분해 차감한다.

심리적 공포 감소나 정보 탐색 시간 절감은 장기적으로 중요한 결과다. 다만 현재 자료에는 사전·사후 비교, 실제 이용 전후의 행동, 시간 절감량이 없다. 현 단계에서는 금액으로 중복 계산하지 않고 보조 결과로 관리하는 편이 보수적이다. 다음 측정부터 이용 전후 이해도, 정보 탐색 시간, 필요한 도움 요청 횟수를 같은 문항으로 기록하면 독립적인 결과지표로 발전시킬 수 있다.

증빙 묶음

<표 3-2> 모두의 이해 필수 증빙

변수	우선 증빙	검토 기준
미션과 대상	정관·미션 문서, 대상자 기준	정보 취약 문제와 사업의 직접 연결
제공 건수	배포대장, 기관 확인서, 이용 로그	고유 수혜자와 중복 이용 구분
서비스 품질	원본·변환본, 검수표, 설문 원자료	실제 제공본과 조사본의 일치
기준가격	유사 서비스 견적·계약·공개요금	난이도·매체·분량의 비교 가능성
실제 보상	세금계산서, 결제·무상 제공 기록	수혜자가 지급한 가격 확인
기여와 지원	역할표, 협약서, 지원금 배부표	공동 기여와 외부 보전의 중복 차감

자료: 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 적용해 작성

결과보고서에는 이용성 조사 인원이 26명 이상으로 표현된 대목과 55명으로 정리된 대목이 함께 있다. 최종 측정에는 설문 원자료의 고유 응답 ID를 기준으로 조사 인원을 확정해야 한다. 콘텐츠 10종도 파일명, 버전, 검수일, 배포처를 연결한 자산대장으로 관리하면 향후 재사용 성과를 추적하기 쉬워진다.

다음 측정에서 바꿀 기록 방식

서비스가 제공될 때마다 프로젝트 ID, 콘텐츠 ID, 이용기관, 수혜자 유형, 제공일, 실제 가격, 지원금 출처를 한 행에 기록한다. 개인정보가 필요한 경우에는 직접 식별자 대신 가명 ID를 쓰고

동의 범위를 명확히 한다. 설문은 만족도만 묻기보다 이용 전후 이해도와 행동 변화를 같은 대상에게 반복 측정한다. 이 구조가 갖춰지면 현재의 높은 만족도는 단순 홍보 수치가 아니라, 검증된 서비스 제공량을 뒷받침하는 결과 근거가 된다.

운영 현장에서는 월말에 자료를 모으기보다 제공 시점에 기록하는 편이 정확하다. 기관 담당자가 콘텐츠 ID와 제공 인원을 확인하고, 기업 담당자가 실제 가격과 지원 여부를 입력한 뒤, 측정 담당자가 중복과 대상 기준을 검토한다. 수정이 생기면 원래 값을 지우지 않고 수정 사유와 승인일을 남긴다. 이렇게 해야 같은 콘텐츠가 다음 해에 다시 사용될 때 신규 제작 성과와 반복 제공 성과를 나누어 볼 수 있다.

성과 조사 표본도 서비스 제공대상과 연결한다. 당사자, 보호자, 지원자가 각각 어떤 콘텐츠를 평가했는지 표시하고 집단별 결과를 따로 본다. 보호자의 높은 만족도를 당사자의 이해도 향상으로 대신 해석하지 않으며, 당사자 조사가 어려우면 관찰 가능한 과업 수행과 이해 확인 질문을 함께 사용한다. 예를 들어 안내문을 읽은 뒤 필요한 장소나 행동을 스스로 선택했는지, 도움 요청이 얼마나 줄었는지를 동일한 조건에서 확인할 수 있다. 이 결과는 향후 정보 탐색비용이나 지원시간 절감의 근거가 될 수 있지만, 측정도구와 반복 관찰이 갖춰진 다음 단계에서 화폐화를 검토한다.

현재 판정은 '조건부 측정 가능'이다. 성과 논리와 서비스 결과물은 충분히 확인되지만, 실제 제공량과 목표 집단 수혜, 유형별 비교가격, 외부 지원 배분을 보완해야 확정 금액을 산출할 수 있다. 네 항목이 확인되면 콘텐츠 유형별 시산표를 만든 뒤 동일 이용자의 중복과 지원금 차감을 다시 검토해 승인한다. 승인일과 적용 기간도 함께 기록해 다음 측정의 기준선으로 삼는다. 이후의 반복 제공은 같은 기준을 적용하되 콘텐츠 개정 여부와 신규 수혜자 여부를 확인해 누적한다.

04

무한플러스: 자원순환

우유팩 회수와 소재화를 환경성으로 측정하기 위한 범위, 산식, 증빙을 제시하고 보고서
안의 중량 불일치를 우선 해결 과제로 짚는다.

먼저 해결할 기준 수량
공정 범위에 따른 측정
증빙과 기여율
다음 측정의 운영 단위

무한상사의 '무한플러스'는 사용한 우유팩을 회수해 다시 자원으로 연결하는 지역 순환모델을 시험했다. 결과보고서에는 자체 브랜드 50박스 제작, 협력 파트너와의 운영, 수거기관 세 곳, 이용자 조사 25명이 제시된다. 조사에서는 재사용 의향 4.20점, 품질 허용도 4.32점, 지역 브랜드 호감도 4.36점이 보고되었다. 소비자 수용성은 사업 확장의 근거가 되지만, 환경성과의 금액은 실제 회수·선별·소재화한 물량과 기존 처리 방식 대비 줄어든 자원·오염 비용에서 나온다.

먼저 해결할 기준 수량

결과보고서의 상세 대목에는 160kg을 수거하고 60%를 소재화했다고 적혀 있으나, 물류 설명과 최종 요약에는 200kg이 제시된다. 두 수치를 같은 기간의 성과로 함께 사용할 수 없다. 60% 소재화율을 적용할 경우 재생원료 후보량은 96kg 또는 120kg으로 달라진다. 이 차이는 단위가치와 곱해져 최종 성과에도 그대로 반영된다.

<표 4-1> 수거량 불일치가 만드는 계산 차이

보고된 수거량	적용 소재화율	계산상 소재화량	현재 사용 여부
160kg	60%	96kg	계근표 확인 전 보류
200kg	60%	120kg	계근표 확인 전 보류

자료: 「2025 커뮤니티 리빙랩 프로젝트 결과보고서」(2026)를 바탕으로 계산

확정 수량은 수거기관별 계근표, 인수증, 운송기록, 선별 후 입고량, 소재 판매 또는 생산 로트 기록으로 결정해야 한다. 단순 배포한 PB 박스 수는 회수 역량을 보여 주지만 회수량 자체가 아니다. 오염이나 수분 때문에 탈락한 물량은 수거량과 재생 투입량을 분리해 기록한다. 같은 물량을 회수 단계와 소재화 단계에서 두 번 성과로 세지 않도록 로트 ID를 연결하는 것이 중요하다.

공정 범위에 따른 측정

매뉴얼의 환경성과 중 재활용은 기업이 담당한 공정 범위에 따라 접근이 달라진다. 회수·선별·가공을 거쳐 재생원료를 만드는 부분 공정이라면 신규 원료 대체에 따른 자원 절감과 기존 폐기 대비 오염 저감을 검토한다. 회수부터 완제품 생산·판매까지 전 공정을 담당한다면 완제품의 시장가치와 원료·부품 비중을 활용할 수 있다. 무한상사가 실제로 어느 단계의 소유권과 비용을 부담했는지 계약서와 거래 자료로 정해야 한다.

부분 공정의 후보 구조는 다음과 같다.

자원 절감 성과 = 검증된 재생원료량 × 재생원료의 거래가격 × 신규 원료 대체비율 × 기업 기여율

오염 저감 성과 = 검증된 처리량 × (기존 폐기 방식의 환경비용 - 재활용 공정의 환경비용) × 기업 기여율

두 항목을 합칠 때에는 재생원료 거래가격과 환경비용에 같은 가치가 중복 포함되지 않았는지 확인한다. 원료 대체비율은 생산수율이나 품질시험 자료로 뒷받침하고, 환경비용은 공인 데이터나 연구자료를 기준일과 함께 보존한다. 매뉴얼은 환경 기준 자료로 델프트대 Eco-cost 데

이터베이스 같은 검증된 자료의 활용을 안내한다. 다만 해외 단위값을 적용할 때는 물질 종류, 연도, 환율, 국내 공정 차이를 기록해야 한다.

결과보고서에는 재활용 10톤당 온실가스 10.35톤 감축이라는 환산 문구도 있다. 현재 보고서만으로는 출처와 적용 조건을 확인하기 어렵다. 따라서 이 계수를 확정 산식에 넣지 않고 참고 가설로 둔다. 출처 원문, 물질 범위, 시스템 경계, 계산 단위를 확인한 뒤 실제 처리량에 적용해야 한다.

증빙과 기여율

<표 4-2> 무한플러스 필수 증빙

변수	우선 증빙	검토 기준
수거량	수거처별 계근표·인수증	기간, 단위, 중복, 수분·이물질 처리
소재화량	선별·가공 로트, 생산·판매 기록	수율과 최종 재생원료량 일치
기준가격	재생·신규 원료 실제 거래자료	품질등급과 기준일 일치
환경비용	공인 DB·연구 원문	물질·공정·지역·연도 적합성
공정 범위	협약서, 위탁·매입 계약	각 파트너의 역할과 소유권
외부 지원	보조금·후원금 집행표	회수·운송·가공 단계별 배분

자료: 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 적용해 작성

지역 수거기관, 운송자, 가공 파트너가 함께 만든 결과이므로 기업이 모든 환경가치를 가져갈 수는 없다. 기여율은 누가 수거처를 확보했는지, 운송·선별·가공 비용을 부담했는지, 판매 위험을 부담했는지에 따라 합의한다. 단순한 균등 배분보다 역할별 근거표를 작성하고 파트너 확인을 받는 방식이 재현 가능하다.

다음 측정의 운영 단위

모든 우유팩 흐름에 수거처, 수거일, 총중량, 이물질 제외중량, 선별 후 중량, 소재화량, 최종 판매량을 연결한다. 월별 합계는 이 원자료에서 자동 계산하고 보고서에 수기로 다시 입력하지 않는다. 소재화율도 단일 가정값 대신 실제 로트 수율로 관리한다. 이후 프로젝트가 늘어나면 같은 자원 유형과 공정 범위끼리 비교할 수 있고, 물량 증가가 단순 수거 확대인지 실제 자원 대체 증가인지 구분할 수 있다.

현재 판정은 '수치 정합성 확인 후 측정 가능'이다. 네 프로젝트 가운데 환경성과 산식과 가장 직접적으로 연결되지만, 핵심 활동량인 중량이 일치하지 않으므로 계근·로트 자료 확인이 최우선이다.

05

내일을 디자인: 자립 지원

멘토 양성과 자립지원 멘토링의 산출을 분리하고, 확인된 세션과 수혜자 변화를 바탕으로 제품·서비스 성과를 측정하는 경로를 설계한다.

공급 역량과 수혜 성과의 구분
측정할 결과와 산식
자료 정합성과 증빙
다음 측정에서 남길 데이터

사회복지디자인연구소의 '내일을 디자인'은 보호종료를 앞두거나 자립을 준비하는 청년에게 지속적인 관계 기반 멘토링을 제공하고, 이를 수행할 '라이프 디자이너'를 양성한 프로젝트다. 결과보고서에는 30시간의 교육과정, 라이프 디자이너 10명, 멘티 9명, 한 명당 8회의 멘토링이 제시된다. 이를 기준으로 하면 확인 대상 세션은 총 72회다. 매뉴얼 관점에서는 멘토 양성과 실제 멘토링을 한 성과로 합치지 않고, 공급 역량을 만든 활동과 수혜자에게 제공된 서비스를 분리해야 한다.

공급 역량과 수혜 성과의 구분

교육을 수료한 멘토 10명은 향후 서비스를 제공할 수 있는 인적 기반이다. 반면 멘티 9명에게 제공된 72회는 당해 기간의 직접 서비스 산출이다. 멘토 교육 자체가 취약계층 고용이나 근로 환경 개선을 목적으로 하지 않았다면 내부 성과로 잡기보다 제품·서비스 성과를 만드는 선행 활동으로 본다. 최종 측정 단위는 실제 완료된 멘토링 회차 또는 고유 수혜자 수 가운데 서비스 가격과 결과를 가장 잘 설명하는 하나를 선택한다.

청년 조사에서는 프로그램 필요성 4.35점, 효과성 4.30점, 신뢰·안전 4.55점, 상호작용 4.50점, 전반 만족도 4.17점이 보고되었다. 멘토 교육 조사에서는 유용성 4.78점, 필요성 4.70점, 준비도 3.83점, 만족도 4.48점이 나타났다. 높은 신뢰와 상호작용은 관계 기반 서비스의 품질을 설명하고, 상대적으로 낮은 준비도는 교육 이후 슈퍼비전이 필요하다는 신호다.

<표 5-1> 내일을 디자인의 산출과 결과 구분

지표	보고값	측정상 분류	금액 산식 사용
교육과정	30시간	활동	직접 사용하지 않음
양성 멘토	10명	공급 역량 산출	직접 사용하지 않음
멘티	9명	고유 수혜자 후보	수혜 확인 후 사용 가능
멘토링	72회	서비스 제공량 후보	세션 완료 확인 후 사용 가능
청년 만족도	4.17/5	품질·초기 결과	보조지표
신뢰·안전	4.55/5	품질·초기 결과	보조지표

자료: 「2025 커뮤니티 리빙랩 프로젝트 결과보고서」(2026)를 바탕으로 재구성

측정할 결과와 산식

우선 검토할 영역은 제품·서비스 성과다. 자립준비청년이 무료 또는 낮은 가격으로 받은 멘토링이 일반 시장의 비교 가능한 상담·코칭·생활설계 서비스를 대신했다는 접근이다. 비교 서비스는 회차 시간, 제공자 자격, 대면·비대면 방식, 사후관리 범위가 비슷해야 한다. 일반 시장가격이 있다면 가장 먼저 사용하고, 적합한 시장이 없을 때 공공 또는 민간의 대체 서비스 비용을 보조적으로 검토한다.

후보 사회성과 = (유사 멘토링·상담의 회당 기준가격 - 실제 이용가격) × 확인된 완료 회차 × 기업 기여율 - 배분된 외부 지원

회차를 활동량으로 쓸 경우 취소, 중도 종료, 단순 연락을 제외하고 서비스 기준을 충족한 완료 세션만 센다. 수혜자 수를 쓸 경우 한 명에게 여러 회차가 제공된 서비스 패키지의 기준가격을 찾아야 한다. 회차와 수혜자 패키지를 동시에 계산하면 중복이므로 하나의 단위를 선택한다. 기업 외 멘토, 학생, 협력기관이 기획과 제공에 기여했다면 역할표로 기여율을 나누고, 교육·운영 지원금 가운데 해당 세션에 배분되는 금액을 차감한다.

자립역량 향상과 일상생활 변화는 더 본질적인 결과다. 그러나 현재 결과보고서의 만족도는 서비스 경험을 설명하며, 자립역량의 사전·사후 변화나 실제 주거·재무·취업 행동을 직접 입증하지는 않는다. 최종 요약에 제시된 일상생활 만족도 개선 82.2%도 상세 조사표와 계산 경로가 연결되지 않는다. 원문항과 응답 자료, 분모와 계산식을 확인하기 전에는 별도 금액으로 더하지 않는다.

자료 정합성과 증빙

결과보고서에는 청년 조사 표본이 10명으로 적혀 있으나 성별 비율 66.7%와 33.3%는 10명의 정수 응답으로 바로 나오기 어렵다. 실제 유효응답이 9명인지, 결측치가 있었는지 확인해야 한다. 협력협약도 기업별 요약에는 5건, 최종 성과에는 9건으로 다르게 적혀 있다. 협약서 목록에서 기관명, 체결일, 협력 범위를 기준으로 확정값을 만든다.

<표 5-2> 내일을 디자인 필수 증빙

변수	우선 증빙	검토 기준
목표 집단	자격 확인서, 기관 추천·동의 기록	자립준비 상태와 측정 동의
완료 회차	일정표, 세션일지, 수혜 확인	중복·취소 제외와 제공시간 일치
서비스 결과	사전·사후 척도, 목표 달성 기록	같은 대상의 반복 측정
기준가격	유사 상담·코칭 공개요금·계약	시간·자격·서비스 범위의 유사성
기여율	멘토·기업·기관 역할표	기획, 제공, 관리 책임의 배분
외부 지원	사업비 집행표	교육과 직접 서비스 비용 구분

자료: 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 적용해 작성

다음 측정에서 남길 데이터

멘티마다 가명 ID를 발급하고, 동의일, 자격 기준, 회차별 날짜와 시간, 다룬 목표, 완료 여부, 담당 멘토를 연결한다. 민감한 상담 내용은 성과 플랫폼에 원문으로 저장하지 않고, 접근 권한이 제한된 원자료 보관소와 검증 가능한 요약값을 분리한다. 시작 시점과 종료 시점에 동일한 자립역량 문항을 적용하고, 청년이 동의한 범위에서 실제 서비스 연결이나 목표 달성을 기록한

다. 멘토에게는 교육 직후 준비도뿐 아니라 실제 세션 이후 역량과 슈퍼비전 필요를 반복 조사한다.

검증 과정에서는 일정표만 있고 세션일지가 없는 회차, 멘티 확인 없이 멘토가 단독 입력한 회차, 측정기간 밖의 회차를 구분한다. 제외된 기록도 삭제하지 말고 제외 사유를 남긴다. 중도 종료한 멘티는 실패 사례로 숨기기보다 제공된 회차와 종료 사유를 분리해 보존해야 서비스 개선과 성과 계산을 동시에 지원할 수 있다. 변화 조사는 참여 압박이 생기지 않도록 서비스 제공과 동의 절차를 분리한다.

비교가격 조사에서는 이름이 비슷한 서비스보다 실제 제공내용을 먼저 맞춘다. 회당 시간, 멘토의 자격과 경험, 사전 진단, 세션 기록, 슈퍼비전, 사후 연계가 포함되는지를 항목별로 비교한다. 민간 코칭 가격과 공공 자립지원 서비스 비용이 크게 다르면 어느 하나를 임의로 고르지 않고, 목표 집단이 현실적으로 이용할 수 있는 가장 가까운 대안을 선택한다. 가격 자료에는 제공 기관, 조회일, 부가세 포함 여부와 할인 조건을 함께 남긴다.

수혜자 결과는 프로그램 전체의 평균만 보지 않는다. 시작 목표가 주거, 재무, 진로, 관계처럼 다를 수 있으므로 공통 자립역량 지표와 개인별 목표 달성을 함께 기록한다. 서비스 밖의 지원이 같은 시기에 있었다면 그 영향도 확인해 기업의 직접 기여와 구분한다. 종료 후 일정 기간에 후속 확인을 실시하면 일시적 만족과 유지되는 변화를 분리할 수 있다. 다만 추적조사에 응답하지 않았다는 이유만으로 불리한 판단을 하지 않고, 응답률과 결측 처리 원칙을 보고서에 공개한다.

현재 판정은 '조건부 측정 가능'이다. 72회의 후보 활동량과 서비스 구조는 확인되지만, 세션별 완료 기록, 목표 집단 확인, 비교가격, 기여율, 외부 지원 배분이 갖춰져야 확정 금액을 만들 수 있다.

06

말랑포켓: 상담 진입 장벽

자가점검 서비스의 이용 의향과 실제 상담 연계를 구분하고, 신뢰·안전·개인정보 조건을 포함한 측정 준비 단계를 제안한다.

확인된 반응과 남은 과제
측정 설계와 후보 산식
정합성·안전·개인정보
다음 측정의 핵심 지표

가람마인드의 ‘말랑포켓’은 마음건강 정보를 쉽게 확인하고 필요한 도움으로 이어지도록 설계한 자가점검 서비스다. 리빙랩은 사용성과 신뢰, 상담 행동 의향을 일반 이용자와 전문가에게 나누어 물었다. 이 프로젝트가 겨냥한 사회문제는 상담이 필요해도 낙인, 정보 부족, 비용 부담, 접근 불편 때문에 도움을 미루는 상황이다. 사회성과는 자가점검 화면을 본 인원보다, 적절한 정보 제공을 거쳐 실제 전문 도움을 이용한 사람과 그 과정에서 줄어든 접근 장벽에서 찾아야 한다.

확인된 반응과 남은 과제

상세 결과에는 일반 이용자 45명의 응답이 제시된다. 사용 용이성 4.00점, 장벽 감소 3.74점, 행동 변화 의향 3.90점, 전문가 도움 이용 의향 4.24점이다. 반면 유용성 3.12점, 신뢰 2.83점, 만족도 3.26점은 상대적으로 낮다. 분석에서는 신뢰가 만족도에 영향을 주고, 장벽 감소가 행동 변화 의향에 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 접근을 쉽게 만드는 것만큼 정보의 근거와 안전성을 명확히 하는 일이 중요하다.

전문가 5명의 평가는 유용성 3.90점, 적합성 3.75점, 신뢰·안전 3.60점, 만족도 3.87점, 추천 의향 4.20점이다. 전문가의 긍정적 반응은 서비스 개선의 근거지만 임상적 정확성이나 위험 대응의 검증을 대신하지는 않는다. 자가점검 결과가 진단으로 오해되지 않도록 한계를 표시하고, 고위험 신호가 있을 때 전문기관과 긴급지원으로 연결하는 절차가 필요하다.

<표 6-1> 말랑포켓 조사결과의 측정상 위치

지표	일반 이용자	측정에서의 해석
사용 용이성	4.00/5	서비스 품질
장벽 감소	3.74/5	초기 결과 후보
행동 변화 의향	3.90/5	선행지표, 실제 행동과 구분
전문가 도움 이용 의향	4.24/5	선행지표, 전환 추적 필요
신뢰	2.83/5	개선·안전 관리 지표
만족도	3.26/5	서비스 품질

자료: 「2025 커뮤니티 리빙랩 프로젝트 결과보고서」(2026)를 바탕으로 재구성

의향은 결과를 예측하는 지표이지 완료된 서비스가 아니다. “상담을 받아볼 수 있다”고 답한 사람을 상담 수혜자로 세면 실제 발생하지 않은 성과를 포함할 수 있다. 따라서 방문, 자가점검 완료, 추천정보 확인, 예약 클릭, 기관 연결, 초회 상담 완료를 퍼널로 나누고, 확정 활동량은 개인 정보 동의와 검증이 가능한 마지막 단계에서 잡는다.

각 단계의 분모도 함께 보존해야 한다. 완료율과 전환율만 남기면 홍보 유입이 달라졌을 때 실제 이용자 수의 변화를 해석하기 어렵다. 동일인이 여러 기기에서 반복한 기록은 가능한 범위에서 가명 ID로 묶고, 연결에 동의하지 않은 이용자는 집계 기준을 별도로 표시한다.

측정 설계와 후보 산식

현재로서는 제품·서비스 성과를 우선 검토한다. 말랑포켓이 무료 또는 낮은 가격으로 제공한 초기 정보·선별·연계 서비스가 유사한 초기상담이나 심리검사 안내 서비스를 대신했다는 논리다. 그러나 자가점검만 한 경우와 전문상담까지 이어진 경우의 서비스 가치가 다르므로 단계별 결과를 섞어 평균가격 하나로 계산하지 않는다.

후보 사회성과 = (유사 초기상담·선별 서비스 기준가격 - 실제 이용가격) × 검증된 완료 건수 × 기업 기여율 - 배분된 외부 지원

완료 건수의 정의는 먼저 운영규정으로 정한다. 예를 들어 단순 페이지 조회는 제외하고, 필수 문항을 완료해 결과와 적절한 안내를 제공받은 고유 이용자를 자가점검 완료로 정의할 수 있다. 실제 상담 연계 성과는 상담기관이 확인한 초회 상담 완료 건수로 별도 관리한다. 같은 사람이 자가점검과 상담을 모두 이용했다면 두 항목의 기준가격이 중복되지 않는지 확인한다.

기준가격은 일반 시장의 초기상담, 표준화 검사 해석, 내비게이션 서비스 가운데 실제 제공 범위와 가장 가까운 가격을 찾는다. 말랑포켓이 의료적 진단을 제공하지 않는다면 진단검사 전체 가격을 적용해서는 안 된다. 개발에 참여한 학생, 전문가, 연계기관의 역할과 비용 부담을 확인해 기업 기여율을 정하고, 리빙랩 개발비나 외부 지원 가운데 해당 측정 기간에 귀속되는 금액을 배분한다.

정합성·안전·개인정보

결과보고서의 상세 조사 인원은 일반 이용자 45명과 전문가 5명으로 총 50명이다. 그러나 기업 요약에는 64명, 최종 요약에는 60명이 제시되어 있다. 최종 요약의 인공지능 추론 전문가 일치도 0.73, 민감도 81%, 만족도 82%도 상세 표와 직접 연결되는 원자료가 보이지 않는다. 조사 링크, 응답 ID, 제외 기준, 분석 코드를 확인해 하나의 분석 대상 수와 계산 경로를 확정해야 한다.

<표 6-2> 말랑포켓 측정 전 필수 점검

영역	필요한 자료	승인 조건
활동량	가명 이용 로그와 단계별 전환	봇·중복·시험 계정 제외
실제 결과	연계기관의 상담 완료 확인	이용자 동의와 기간 일치
비교가격	유사 초기상담·선별 서비스 자료	실제 기능 범위와 일치
정확성	문항 근거, 전문가 검토, 버전 기록	알고리즘·콘텐츠 버전 추적
위험 대응	고위험 분기와 긴급지원 절차	책임자·응답시간·연락처 명시
개인정보	동의문, 보유기간, 권한·파기 기록	최소수집과 접근통제 확인

자료: 두 원문 자료를 바탕으로 작성

마음건강 데이터는 민감정보이므로 성과 측정을 위해 필요 이상의 원문 응답을 중앙 플랫폼에 모으지 않는다. 이용자 ID는 가명화하고, 성과 플랫폼에는 완료 여부와 연계 단계 같은 최소 필드만 저장한다. 원문 설문과 상담기록은 목적별 권한이 설정된 별도 보관소에서 관리한다. 데이터 보유기간과 파기, 제3자 제공, 응급 상황 대응을 서비스 이용 전 이해하기 쉽게 안내해야 한다.

서비스 버전을 바꿀 때에는 문항, 결과 안내, 추천기관 목록, 위험 분기 규칙을 함께 버전으로 묶는다. 이후의 전환율이 개선되더라도 화면 변경, 홍보 유입, 대상자 차이 가운데 무엇이 영향을 주었는지 구분할 수 있어야 한다. 특히 정확성 지표는 전문가 검토용 데이터와 실제 이용자 성과를 분리하고, 검토 표본의 선정 기준과 오답·불일치 처리 방법을 공개 가능한 수준으로 문서화한다.

다음 측정의 핵심 지표

운영지표는 고유 방문자 수, 자가점검 완료율, 결과 안내 확인율, 상담 연계 선택률, 초회 상담 완료율로 구성한다. 결과지표는 도움 요청의 실제 실행, 적절한 기관 연결, 일정 기간 후 미충족 필요의 감소를 추적한다. 신뢰와 만족도는 버전별로 반복 측정해 개선 여부를 확인한다. 이렇게 하면 '이용할 의향이 있다'는 선행지표가 실제 행동으로 얼마나 이어지는지 알 수 있다.

공개 전에 최소 안전 기준도 둔다. 위기 문항의 분기와 연락처가 최신인지, 추천기관 정보가 실제 운영되는지, 미성년자와 취약 이용자의 동의 절차가 적절한지, 상담 연결 실패 시 대체 경로가 있는지를 담당자가 정기적으로 확인한다. 이 확인은 사회성과 산식과 별개로 운영하되, 기준을 통과하지 못한 기간의 이용량은 성과 승인 단계에서 보류한다.

월별 검토에서는 이상치와 민원을 함께 본다. 특정 결과에 응답이 몰리거나 연결 실패가 늘면 알고리즘 정확도만 점검하지 않고 유입경로와 안내문도 확인한다. 이용자가 결과를 이해하지 못하거나 불안을 더 크게 느낀 사례는 개선 기록에 포함한다. 부정적 결과를 숨기지 않아야 서비스가 만든 순효과를 보수적으로 판단할 수 있고, 다음 버전의 안전 기준도 구체화할 수 있다.

현재 판정은 '측정 설계 단계'다. 사회문제와 초기 성과 신호는 분명하지만, 실제 상담 완료와 서비스 가치의 연결, 안전성·정확성, 개인정보 보호를 먼저 운영 데이터에 반영해야 한다.

07

증빙 로드맵과 다음 측정

네 프로젝트가 공통으로 구축할 데이터 구조와 검증 절차를 정리하고, 다음 측정 주기에서 확정 사회성과를 산출하기 위한 실행 순서를 제시한다.

하나의 성과를 구성하는 데이터
네 프로젝트의 우선순위
측정 승인 절차
이번 책자의 결론

2025 리빙랩의 다음 과제는 네 기업의 성과를 한 번에 역지로 합산하는 일이 아니다. 서로 다른 서비스와 환경 활동을 동일한 검증 절차로 관리하는 기반을 만드는 일이다. 프로젝트가 끝날 때마다 활동과 증빙이 같은 구조로 쌓이면, 이후에는 새 프로젝트를 추가해도 정의와 계산 경로를 다시 만들 필요가 줄어든다. 플랫폼은 결과 숫자를 보여 주는 화면뿐 아니라 그 숫자가 어디서 왔는지를 추적하는 장부가 되어야 한다.

하나의 성과를 구성하는 데이터

성과 한 건에는 프로젝트, 기업, 측정기간, 사회문제, 목표 집단, 성과 영역, 결과지표가 연결되어야 한다. 산식의 각 변수에는 값과 단위, 자료 출처, 기준일, 검증상태를 둔다. 활동량은 서비스 제공 로그나 계근기록과 연결하고, 비교가격은 견적서·계약서·공개가격의 원본 파일과 연결한다. 기업 기여율과 외부 지원은 담당자 판단만 적지 않고 근거 문서와 승인자를 남긴다.

<표 7-1> 플랫폼에 누적할 최소 데이터 구조

묶음	필수 항목	목적
프로젝트	프로젝트 ID, 기업, 기간, 미션	연도·기업별 성과 구분
성과 정의	사회문제, 목표 집단, 영역, 결과	측정 범위와 직접성 확인
활동량	단위, 수량, 날짜, 원자료 ID	실제 제공·처리량 검증
단위가치	기준가격, 출처, 기준일, 단위	시장 기준과 재현성 확보
조정값	실제 가격, 화폐화 계수, 기여율	과대계상과 공동기여 조정
외부 지원	지원처, 금액, 배분 기준	미보상 가치만 남김
검증	상태, 검토자, 승인일, 의견	수정 이력과 책임 추적

자료: 「사회성과인센티브 측정매뉴얼 종합편」(2024)을 적용해 작성

파일은 데이터베이스의 숫자와 분리되지 않도록 고유한 증빙 ID를 부여한다. 한 파일이 여러 번수의 근거라면 각각의 연결 관계를 만들고, 파일을 교체할 때 이전 버전을 지우지 않고 상태를 변경한다. 개인정보와 민감정보가 포함된 자료는 공개 다운로드 영역에 두지 않는다. 공개 보고서에는 집계값과 방법을 표시하고, 원자료는 권한이 있는 검토자만 접근하도록 나눈다.

네 프로젝트의 우선순위

첫 번째 우선순위는 수치 정합성이다. 무한플러스의 160kg과 200kg, 모두의 이해의 조사 인원, 내일을 디자인의 응답자·협약 수, 말랑포켓의 50명·60명·64명을 원자료로 확정한다. 수정값만 남기지 말고 어떤 문서의 어떤 수치가 왜 변경되었는지 정정 기록을 만든다.

두 번째는 활동량 증빙이다. 모두의 이해는 콘텐츠별 배포와 고유 수혜, 무한플러스는 수거·선별·소재화 로트, 내일을 디자인은 완료 세션과 멘티, 말랑포켓은 자가점검부터 상담 완료까지의 전환을 기록한다. 이 자료가 확보되기 전에는 설문 응답 수를 활동량으로 대체하지 않는다.

세 번째는 비교가격과 기여율이다. 유사 서비스나 원료의 일반 시장가격을 우선 수집하고, 기능·품질·기간이 같은지 비교표를 만든다. 파트너별 역할과 비용 부담을 바탕으로 기여율을 합의한다. 네 번째는 외부 지원 배분이다. 리빙랩 지원금과 다른 보조금이 어느 활동을 보전했는지 프로젝트와 성과 항목에 배분한다.

<표 7-2> 90일 측정 준비 로드맵

기간	핵심 작업	완료 기준
1~30일	원자료 수집과 불일치 정정	기업별 기준값·정정표 승인
31~60일	활동 로그와 비교가격 정비	산식 변수마다 증빙 연결
61~75일	기여율·지원금·중복 검토	파트너 확인과 조정값 승인
76~90일	시산, 내부검토, 공개본 작성	재계산 가능하고 민감정보가 없는 보고서

자료: 본 분석을 바탕으로 작성

측정 승인 절차

담당자가 성과 항목을 등록하면 상태는 ‘초안’이 된다. 원자료와 단위가치가 연결되면 ‘증빙 준비’, 정합성 검토를 통과하면 ‘검토 완료’, 승인자가 산식과 조정값을 확인하면 ‘확정’으로 바뀐다. 변수가 바뀌면 확정값을 덮어쓰지 않고 새 버전을 만든다. 공개 대시보드에는 확정된 값만 기본 합계에 포함하고, 조건부 값은 예상치나 준비도 지표로 명확히 분리한다.

검토자는 네 가지 질문에 답한다. 결과가 기업의 사업과 직접 연결되는가, 목표 집단과 활동량이 증빙되는가, 단위가치가 가장 가까운 시장 기준인가, 실제 가격·지원금·공동기여를 차감했는가. 하나라도 답이 불분명하면 금액을 임의로 채우지 않고 보완 상태로 돌린다. 측정값의 신뢰는 큰 숫자보다 이 판단 경로를 다시 확인할 수 있는 데서 나온다.

이번 책자의 결론

네 프로젝트 모두 사회성과 후보를 갖고 있다. 모두의 이해와 내일을 디자인은 실제 제공량과 비교가격을 보완하면 제품·서비스 성과를 시산할 수 있다. 무한플러스는 계근과 로트 자료로 기준 수량을 확정하면 환경성과 산식에 가장 빠르게 접근할 수 있다. 말랑포켓은 실제 상담 전환과 안전·개인정보 체계를 먼저 운영해야 한다.

시사점

다음 결과보고서는 만족도 표 뒤에 ‘산식 변수·값·단위·증빙 ID·검증상태’ 표를 함께 두는 것이 좋다. 그러면 보고서 작성과 사회성과 측정이 별도의 사후 작업이 되지 않는다.

현재 자료로 최종 사회성과 금액을 제시하지 않은 것은 결론을 미룬 것이 아니라 측정 원칙을 적용한 결과다. 이 책에서 제시한 증빙 묶음과 90일 로드맵을 완료하면, 다음 버전에서는 기업 별 확정 금액과 포트폴리오 합계를 근거와 함께 공개할 수 있다. 그때 플랫폼은 한 번의 시범 프로젝트를 보여 주는 페이지를 넘어, 소이랩의 프로젝트가 끝날 때마다 검증된 사회성과가 축적 되는 저장소가 된다.

