

# 다문화가족지원사업 평가지표 개발을 위한 메타평가의 적용\*

A Study on the Application of a Meta-Evaluation Approach for the Development of  
an Evaluation Scale for Multicultural Family Support Services

울산대학교 아동가정복지학과  
교수 송혜림\*\*  
중앙대학교 가족복지학과  
부교수 박정윤\*\*\*

Dept. of Child and Family Welfare, Univ. of Ulsan  
*Professor Song, Hyerim*  
Dept. of Family Welfare, Chungang Univ.  
*Associate Professor Park, Jeong Yoon*

## 〈목 차〉

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| I. 서론           | IV. 연구결과 및 해석 |
| II. 이론적 배경      | V. 요약 및 결론    |
| III. 연구내용과 연구방법 | 참고문헌          |

## 〈Abstract〉

The purpose of this study was to propose a framework and system for an advanced evaluation scale for the Multicultural Family Support Center and its services. For this study, we used the Meta-Evaluation method, which is also known as an 'evaluation of the evaluation.' The data were collected from 134 surveys of individuals working in the Multicultural Family Support Center. The questionnaire consisted of two parts: a) general opinions regarding the present evaluation scale; and b) concrete opinions about the details of the scale. The results indicated several problems and issues for improvement. In light of these results, we suggest that not only do the detailed scales

\* 본 논문은 2010년 여성가족부와 다문화가족지원사업지원단에서 위탁한 연구 '2014년 다문화가족지원사업 평가지표 개발에 관한 연구' 보고서의 내용에서 발췌, 재구성한 것임

\*\* 주저자: 송혜림 (hrsong@ulsan.ac.kr)

\*\*\* 교신저자: 박정윤 (pjy4838@cau.ac.kr)

have to be modified to incorporate workers' opinions, but also that the management of the evaluation system itself has to be improved in order to achieve more effective evaluation procedures.

**Key Words** : 다문화가족지원사업(multicultural family support services),  
메타평가(Meta-Evaluation),  
평가지표 개발(development of evaluation scale)

## I. 서론

2004년 건강가정기본법 제정에 따라 우리나라 통합적 가족정책의 토대가 마련되었고, 그 이후 2008년에 다문화가족지원법이 제정되면서 가정정책의 활성화를 위한 기반을 구축하였다고 할 수 있다. 특히 다문화가족지원법에 따라 다문화가족 구성원의 안정적인 가족생활 영위 및 삶의 질 향상 그리고 사회통합을 위한 인프라인 다문화가족지원센터가 전국적으로 설치·운영 중에 있으며, 다양한 다문화가족지원 사업을 제공해 오고 있다.

현재 다문화가족지원센터는 해마다 전국다문화가족지원사업단에서 지정하고 있는 기본사업과 홍보 등의 사업을 수행하고 있으며, 사업수행의 결과 즉 성과를 정기적으로 평가받고 있다. 본 연구는 바로 이 '평가'에 주목하는 바, 지금까지 다문화가족지원센터 및 그 사업에 대한 평가는 소정의 점검지표를 기준으로 달성도를 진단하여 평가하게 되어 있는데, 이제 전국적으로 다문화가족지원센터가 더욱 증가되고 있는 상황 속에서 기존의 평가지표를 개선하여 더욱 체계적인 지표를 통해 다문화가족지원센터의 사업을 보다 내실 있게 평가하고 이러한 자료를 가시화하여 다문화가족지원사업의 성과를 드러낼 필요가 있기 때문이다. 나아가 다문화가족지원센터의 평가와 관련하여 현

장의 요구를 반영하고 처해진 환경적 요소를 고려함과 동시에 다문화가족지원센터의 보다 효율적 운영을 위해 기존의 평가지표를 개선하여 새로운 평가지표를 개발할 필요가 있기 때문에, 본 연구는 이를 위해 메타평가 방식을 사용하여 기존의 평가지표에 대한 점검을 하고, 이에 기초하여 향후 활용될 수 있는 다문화가족지원센터 평가지표 개발의 틀과 방향성을 제시하고자 한다.

여기에서 다문화가족지원센터 및 그 사업의 새로운 평가모형을 개발하여야 하는 배경으로는, 기존에 사용되고 있는 평가지표가 사업성과 지표와 이행실태지표로 구분되고 있는데, 여기에서 설치 및 운영의 기반과 안정성이라는 요소를 점검할 수 있는 가능성이 상대적으로 취약하기 때문이다. 또한 평가지표의 객관성을 보다 담보하는 방향으로 개선이 이루어져 평가의 투명성이 보장될 필요도 있기 때문이다(정지영·송혜림·라휘문·오문완, 2010; 오윤자·정민자·박정윤·라휘문, 2010). 또한 가족서비스 전달체계의 기능통합이 논의되는 현 상황에서, 향후 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합을 고려하여 다문화가족지원사업에 대한 평가 역시 그동안의 건강가정지원센터 평가체계와 연동되는 방식으로 보다 체계적인 구조와 틀을 갖출 필요가 있을 것이다(송혜림·김주후·라휘문·윤소영·정무성, 2008). 특히 현재 다

문화가족지원사업에 대한 평가지표는 평가라기 보다는 ‘점검’을 위한 체크항목 위주로 되어 있어(부록 평가지표 세부내용 참조), 명실공히 독립된 전달체계에 대한 평가체계로서의 효용성을 확보하기 위해서는 현행 지표를 보다 개선할 현실적인 이유도 있다.

이와 같은 배경에서 다문화가족지원센터의 사업을 평가하기 위한 체계적인 지표가 필요한바, 이를 활용하여 평가를 수행함으로써 다문화가족지원센터의 사업을 평가하는 체계의 효율화를 도모할 수 있다. 또한 이러한 평가지표를 통해 운영시스템의 질, 프로그램 운영의 성과, 기반이 되는 이행실태 등을 점검함으로써 다문화가족지원사업의 질을 제고하는 데 기여할 수 있을 것이며, 이로써 다문화사업에 대한 효율적인 정보제공의 기반이 확보되는 데에도 기여할 것이다.

본 연구는 새로운 평가지표의 개발 자체에 목표를 두지 않고, 평가지표 개발을 위한 틀과 방향성의 제공이라는 차원에서 메타평가방식을 적용하고자 한다. 메타평가는 ‘평가에 대한 평가’로 칭해지는 방법으로서, 평가 그 자체와 피드백 기능을 평가하는 접근방식이다. 다문화가족지원사업을 평가하기 위한 기존의 평가지표가 있기 때문에, 근본적으로 새로운 평가지표를 개발하기 보다는 기존의 평가지표에 대한 진단을 통해 지표의 약점을 보완하고 강점을 강화하는 방식으로 ‘개선’할 필요가 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 기존에 사용되어 오던 다문화가족지원센터 사업의 평가지표 자체를 먼저 점검하여, 평가지표 및 평가체계 개선의 방향을 도출하는 데 목표를 두고 있다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 다문화가족지

원사업 종사자를 대상으로 기존 평가지표에 대한 메타평가를 실시하였다. 기존의 평가에 사용된 방법의 적정성, 사용된 자료의 오류여부, 그리고 도출된 결과에 대한 해석의 타당성 등 메타평가의 결과를 분석하여 향후 다문화가족지원센터 및 사업의 평가를 위한 지표개발의 방향성 및 평가체계 운영의 대안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 다문화가족지원센터의 운영과 평가 현황

다문화가족지원센터는 '다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족교육·상담, 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원 도모하기 위해 설치된 전달체계이다(다문화가족지원법). 2011년 현재 전국적으로 다문화가족지원센터는 총 200개소인데, 이 중 독립형<sup>1)</sup> 151개소, 다기능화형<sup>2)</sup> 49개소로 구성되어 있다.

다문화가족지원센터의 사업은 필수사업의 성격을 띤 기본사업 그리고 홍보 등 운영사업 그리고 선택사업의 성격을 띤 특성화사업으로 구분된다. 자세한 내용은 <표 1>과 같다.

방문교육사업은 국비지원센터(159개소) 100% 운영되며 이중언어교실, 통번역서비스 사업, 자녀언어발달지원사업이 특성화사업으로 운영되고 있다. 또한 이러한 사업 외에 지역사회의 특성이나 요구를 감안하여 고유의 사업을 개발, 실시할 수 있다(전국다문화가족사업지원단, 2010). 2010년도 다문화가족사업실적을 통해

- 1) 독립형 다문화가족지원센터 : 다문화가족 지원에 필요한 전문인력과 시설을 갖춘 법인·단체 중 다문화가족지원센터로 지정받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 센터
- 2) 병합형 다문화가족지원센터 : 건강가정지원센터 중 다문화가족지원센터로 지정받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 센터

〈표 1〉 다문화가족지원센터의 사업내용

구 분		내 용	비고
센터운영	기본사업	· 한국어교육, 다문화가족통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족상담	필수
	홍보 등 운영	· 육아정보나눔터, 다문화가족 나눔봉사단 운영, 다문화인식개선 및 지역사회 홍보, 지역사회 네트워크 강화	-
특성화사업		· 방문교육사업, 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 언어영재 교실 사업등	선택

출처: 여성가족부(2011). 2011다문화가족지원사업안내

본 사업별로 실시현황을 살펴보면 한국어교육은 수준별 5단계로 운영되었으며 총 1,235개반 운영, 진행시간 113,737시간, 총 실인원 34,369명, 3) 총 연인원 593,967명이 이용한 것으로 나타났다. 1단계반이 가장 많았고 사업 이용 연인원도 171,728명(28.9%)으로 가장 많이 이용한 것으로 나타났다. 한국어능력시험대비반, 교재연구반 등 고급 수준 한국어반으로 운영되는 특별반도 200개 반 운영, 59,829명(10.1%)이 이용한 것으로 나타났다. 가족통합교육 및 다문화사회이해교육은 세부영역별 총 68,617시간 운영, 총 연인원 274,499명이 이용하였다. 다문화이해교육이 가장 많은 62,731명(22.9%)이 이용하였으며, 회기별 형태로 진행되는 프로그램이 많은 자녀교육이 14,381시간으로 가장 많은 진행시간을 차지하고 있다. 다문화가족 취·창업 지원은 취창업지원은 능력향상교육 프로그램과 연계프로그램으로 운영되었으며 총 58,050시간 운영, 총 연인원 137,173명이 이용하였다. 능력향상교육프로그램 이용자가 123,222명(89.8%), 연계프로그램 이용자가 13,951명(10.2%)으로 나타났다. 다문화가족 자조모임(영역별 사업내용)은 총 8,685시간 운영, 총 연인원 48,525명이 이용하였고 자조모임은 가족유형별, 결혼이민자 통합출신국 등 다양한 유형이 있으나 결혼이민자 출신국별자조모임 이용자가 15,378명(31.7%)으로 가장 많이 이용한 것

으로 나타났고 다음으로 결혼이민자 통합 출신국이 20.7%, 가족통합이 14.7%, 배우자자조모임이 8.4% 등의 순을 차지하였다. 다문화 가족 상담사업은 개인, 가족단위 주제별 상담진행 및 전문기관 연계, 긴급 상담 발생 시 조기개입 및 전문상담 및 기관연계, 사후관리 등을 포함하고 있다. 상담사업 이용 연인원은 총 27,771명으로 개인상담 21,725명(78.2%), 가족 상담 6,046명(21.8%)으로 이용한 것으로 나타났다. 홍보 등 운영관련 사업은 육아정보나눔터는 총 122개소가 운영되고 있다. 총 37,736시간, 총 이용연인원은 70,672명이 이용하였고 멘토링, 다문화가족 자원봉사단 총 130개 센터에서 18,505시간 운영. 총 49,242명이 이용한 것으로 나타났다. 다문화인식개선 및 홍보 사업은 총 156개 센터에서 운영되었으며 19,200시간, 4,676건이 진행되었다. 지역사회네트워크강화 사업은 총 153개소에서 진행. 총 19,764시간, 5,161건으로 진행하였다(전국다문화가족사업단, 2011).

다문화가족의 기본사업은 다문화가족 단위의 사업을 수행하기보다는 개별 대상으로 하는 서비스가 다수를 차지하고 있으며, 전체 다문화센터가 참여하는 사업은 결혼이민자 여성 중심의 사업에 초점이 맞추어져서 다문화가족의 안정적 정착이나 건강성 증진과 관련되는 사업은 매우 미미한 수준이라고 할 수 있다. 이는 장기적으로 볼 때 다문화가족지원임에도

불구하고 이민자 여성 중심의 이주센터 등 다문화 관련하여 지역 내 다른 센터와의 차별화가 되지 못하는 한계를 벗어나지 못 할 수 있다. 따라서 다문화가족 단위의 사업을 더 적극적으로 개발하고 시행하는 노력이 필요하다.

그 외 별도사업으로 방문지원사업, 언어발달 지원 등이 이루어지고 있다. 방문지원사업은 다문화가족 한국어 교육, 부모교육서비스 자녀 생활서비스, 방문상담서비스를 포함하고 있다. 이 별도사업의 경우 다문화가정으로 개별 방문하여 한국어를 교육하거나 자녀양육에 필요한 정보를 제공하고 그들 가족의 어려움을 해소하기 위한 맞춤형 서비스라고 할 수 있다. 언어 발달지원은 다문화가족의 경우 어머니의 의사소통문제가 자녀의 언어발달에 미칠 영향을 고려하여 연령별 언어수준을 평가하고 언어발달을 지원하는 사업을 운영하고 있다. 이중언어 지원은 다문화가정이 갖는 강점을 활용하여 자녀들에게 한국어와 동시에 어머니 나라 언어를 학습하여 다문화가정 자녀의 역량을 기르도록 하는 사업이다.

한편 다문화가족지원사업에 대한 평가는 2006년부터 추진해 오고 있는데, 2006년도부터 2008년도까지는 서면평가를 시행해 오다가, 2009년도에는 현장평가(75%)와 서면평가(25%)를 병행하는 방식으로 진행해 오고 있다. 평가체계상, 평가의 총괄은 여성가족부의 역할이고, 전국다문화가족사업지원단은 평가지표 개발 및 수행의 역할을 한다. 광역시·도는 평가위원을 추천하는 역할을 하고 있다. 다문화가족지원센터 평가는 매년 시행되고 있다.

평가지표는 사업매뉴얼 준수 여부를 중심으로, 센터운영과 방문교육을 구분하여 구성되는 데, 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 다문화가족지원사업 평가지표의 구성체계(2009)<sup>3)</sup>

평가 분야	현장평가 지표 (75%)	서면평가 지표 (25%)
센터 운영	시설현황, 인력의 전문성, 프로그램의 내실성, 외부 네트워크	사업계획 추진의 충실도, DB관리, 교육참여 등으로 구성
방문 교육	사업관리, 지도사관리, 대상가정관리, 예산편성 및 회계관리	사업계획 추진의 충실도, DB관리, 교육참여 등으로 구성

출처: 전국다문화가족사업지원단(2010)

위의 표에 나타나는 바와 같이 센터운영 및 방문교육 모두 현장평가지표와 서면평가지표로 구성되어 있다.

## 2. 메타평가의 개념과 선행연구

본 연구에서 적용한 메타평가는 평가계획이나 진행 중인 평가, 이미 완료된 평가를 다른 평가자로 하여금 평가하는 것을 의미한다(라휘문, 2010). 이처럼 메타평가가 ‘평가에 대한 평가’(evaluation of evaluations)의 의미를 갖고 있기 때문에, 본 연구에서 주목하는 바, 기존의 다문화가족지원사업 평가지표를 검토하여 개선의 대안을 도출하고 이에 기초하여 향후 평가지표 개발의 방향성을 제시하기 위해 적절한 방법이라고 할 것이다.

이러한 메타평가가 필요한 이유는 아래와 같이 정리할 수 있다. 첫째, 정책결정자가 기존의 평가에 대하여 판단할 수 있는 정보나 지식을 획득하기 위해 필요하다 (Sylvia & Sylvia, 2004: 191; Hallie & Darlene, 2005: 88). 둘째, 평가

3) 평가지표의 구체적인 내용은 부록에 제시함

제도를 개선하는 데 필요하다. 즉, 메타평가를 실시하여 보다 바람직한 평가 제도를 제시할 수 있고 불필요한 평가제도 등은 변경될 수 있다(Alkin, 2004: 297). 셋째, 평가결과가 가지고 있는 영향력과 평가결과 활용도 측정을 위해 필요하다 (Stevenson et al, 1979: 38). 넷째, 메타평가는 미래의 평가자를 선정하기 위한 지침으로 그 필요성을 갖는다(Abma & Guy, 2008: 215-216) (송혜림 외, 2010 재인용).

한편, 메타평가를 실시하기 위해 평가방식의 기준을 설정하여야 하는데, 이와 관련하여 선행연구에서는 <표 3>과 같은 기준들이 제시된 바 있다.

이러한 평가기준을 살펴보면, 주로 체계적인 접근법에 따른 투입-집행-산출과 같은 하위요

소를 적용하였다는 것을 알 수 있다. 즉 메타평가의 구성요소로 평가투입요소, 평가과정요소, 평가결과요소의 3가지가 제시되고 있으며, 이는 보편적인 체계적 접근법의 모형에 따르고 있음을 보여준다.

한편 메타평가의 방식을 적용할 때 활용하는 방식으로 체크리스트를 활용하거나, 컨설팅 전문가에게 재검토를 의뢰하거나, 또는 전문가 모임에서 발표를 하거나, 다른 평가와 비교분석하는 방법 등이 제시되었다(박중수, 2003 :70). 이러한 맥락에서 메타평가의 접근방식을 체계적 접근법에 따라 기획-과정-결과의 차원으로 구분하여 정리하면 <표 4>와 같다.

<표 3> 메타평가에 대한 선행연구와 기준들

구분	기준
김명수(1993)	평가투입, 평가실시, 평가효과
김명환·김상목(2007)	평가투입, 평가실행, 평가결과
김용훈·오영균(2007)	평가투입영역, 평가과정 방법영역, 평가결과활용영역
김인자외(2008)	평가투입, 평가과정, 평가산출, 평가환류
김태훈(2006)	평가투입, 평가수행, 평가결과, 평가환류
라휘문(2007)	평가체계, 평가제도운영
류영수·최병대(2007)	평가기획, 평가투입, 평가수행, 평가결과, 평가활용
류영수·이기중·최병대(2009)	기반, 계획, 투입, 집행, 결과
문영세(2005)	평가투입, 평가과정, 평가결과활용
박소연(2008)	유용성, 실행가능성, 정당성, 정확성
박중수(2003)	평가상황, 평가투입, 평가수행, 평가결과, 평가결과활용
박희정외(2008)	평가여건, 평가활동, 평가성과
이찬구(2003)	평가기조, 평가자원, 평가수행, 평가결과활용
이찬구(2009)	평가기조, 평가수행, 평가활용
임성옥(2003)	평가자원, 평가수행, 평가결과, 평가결과활용
황병상 외(2005)	평가기획, 평가수행, 평가결과활용
홍성걸외(2007)	평가환경, 평가투입, 평가실행, 평가효과
홍형득(2002)	평가상황, 평가실행, 평가결과, 평가결과활용
Larson & Berliner(1983)	평가투입, 평가과정, 평가결과

출처: 라휘문(2007)

〈표 4〉 메타평가의 접근방법

범 주	방 법
평가설계에 대한 평가	①체크리스트 사용 ②컨설팅전문가 재검토 ③내부담당자의 재검토 ④회의, 의견청취, 패널 등 ⑤전문가 모임에서의 발표 ⑥다른 평가와 비교
평가과정에 대한 평가	①자료수집과정 검토 ②사실검증 ③재분석 ④모니터 과정 ⑤자료수집 및 분석에 대한 점검 ⑥관련자 인터뷰 ⑦내부 담당자 인터뷰 ⑧문서분석
평가결과 및 결과활용에 대한 평가	①체크리스트 사용 ②공식적 문서에 의한 비평 ③컨설팅 전문가 재검토 ④내부직원 재검토 ⑤현장조사 ⑥회의청취 ⑦전문가 모임에서 발표

자료: 박종수(2003: 70)

### Ⅲ. 연구내용과 연구방법

본 연구는 다문화가족지원센터의 사업과 평가현황을 살펴보고 현장 종사자들의 평가지표에 대한 의견을 수렴하여 새로운 평가지표를 개발하고자 하였다. 본 연구에서 메타평가는 전국 다문화가족지원사업 종사자 134명을 대상으로 2010년 6-8월 사이에 실시하였다. 자료수집은 전국다문화가족사업단의 협조를 받아 전국의 다문화가족지원센터 실무자에게 조사를 실시하였다. 설문지는 크게 두 영역으로 구성

되는데, 먼저 현행 평가지표 전반에 대한 의견, 즉 평가지표에 대한 만족도, 적절성, 필요성 등에 대해 5점 리커트 척도로 응답하도록 하였다. 그리고 두번째로는 현행 평가지표에 대해 개별지표항목별로 미흡하다부터 적절하다까지 5점 리커트 척도로 응답하도록 하였다.

설문지의 첫 번째 영역은 메타평가와 관련된 선행연구에서 강조한 바와 같이 체계적 접근법을 적용하여 평가의 투입요소, 변환요소, 산출요소를 고려하여 구성하였는데, 각 영역별 내용 그리고 척도의 신뢰도는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 설문지 구성과 내용(첫번째 영역)

영역	내용	신뢰도
평가인력의 적절성	평가위원의 전문성, 평가위원 구성의 적절성, 평가단 규모의 적절성, 평가결과와 객관성, 평가위원과 평가대상기관과의 갈등수준	.845
평가도구의 적절성	평가지표의 난이도, 평가지표의 목적부합성, 피평가기관의 특성 반영, 평가도구 공유를 위한 담당자의 노력, 평가지표의 공정성, 평가지표에 대한 신뢰성, 제공 자료의 적절성, 정성지표와 정량지표의 비율의 적절성	.687
평가수행절차의 적절성	평가절차의 합리성, 평가절차 준수정도, 평가기간 준수정도, 평가기간의 충분성, 지원자 역할의 충분성	.782
평가자료준비의 적절성	지침 및 세부내역제공의 충분성, 자료준비절차의 합리성, 자료준비방법의 합리성, 준비자료의 유용성	.724
평가결과에 대한 신뢰성	피평가기관 의견 수렴의 타당성, 평가결과에 대한 신뢰성, 평가결과점수의 수용성	.814
평가보고서작성 및 배포의 적절성	자체평가보고서 작성 기준과 양식의 적절성, 기준과 양식 준수 정도, 평가보고서 내용에 대한 만족도, 평가보고서 구성체계의 적절성, 평가보고서 배포시기의 적절성, 평가보고서에 대한 만족도	.682
평가결과공개에 대한 적절성	평가결과에 대한 피평가기관 공개정도의 수준, 평가결과 공개시기의 적절성, 평가우수기관에 대한 인센티브의 적절성	.763

그 외에, 응답한 종사자가 속한 다문화가족 지원센터의 유형을 기입하도록 하였다.

두 번째 영역으로 개별지표항목에 대한 평가를 위해, 현장평가지표와 방문평가지표 각 항목에 대해 평가하도록 하였다.

첫째, 센터 운영체계에 대한 평가 영역에서는 현장평가(센터운영, 인적자원관리, 프로그램 운영, 자원연계 및 홍보활동) 그리고 서면평가(사업계획, DB 입력 및 보고, 서면평가보고서 작성 및 보고, 교육참여) 항목에 대해 얼마나 적절하다고 혹은 미흡하다고 평가하는가를 5점 척도로 기입하게 하였다.

둘째, 방문교육 영역에서는 현장평가(사업관리, 지도사관리, 대상가정관리, 예산 및 회계관리) 그리고 서면평가(사업계획, DB 입력 및 보고, 결과-서면평가 보고서 작성 및 보고, 교육참여) 항목에 대해 얼마나 적절하다고 혹은 미흡하다고 평가하는지를 5점 척도로 기입하게 하였다.

이 두 번째 영역의 설문지는 기존에 사용하고 있는 현행 평가지표에 대한 평가(적절-미흡)를 도출하기 위한 것으로, 새롭게 구성한 척도가 아니기 때문에 신뢰도는 구하지 않았다.

이와 같이 설문지를 구성하여 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 조사를 하였으며, 회수된 자료는 SPSS 통계방법을 사용하여 빈도를 분석하였다. 본 연구는 현행 평가지표에 대한 평가의견을 조사하고자 메타평가방법을 적용한 바, 다양한 인구통계학적 변수나 요인들 간의 차이를 검증하는 것이 유용하지 않기

때문에, 각 항목별 평가지표에 대한 평가의 평균점수를 중심으로 한 분석방법만 적용하였다.

#### IV. 연구결과 및 해석

##### 1. 다문화가족지원센터 평가지표 전반에 대한 메타평가의 결과

첫 번째 영역에서는 위에서 제시한 바와 같이 다문화가족지원센터 평가지표 전반에 대한 내용으로서 평가인력의 적절성, 평가도구의 적절성, 평가수행절차의 적절성, 평가자료 준비의 적절성, 평가결과의 신뢰성, 평가보고서작성 및 배포의 적절성, 평가결과공개의 적절성에 대해 질문하였다. 그 결과는 아래의 <표 6>과 같다.

먼저 평가인력의 적절성에서는 평가위원의 전문성, 평가위원의 구성, 평가단의 규모, 평가위원의 객관성, 갈등수준 등의 내용이 포함되어 있는데, 항목별 평균값은 아래 표와 같다. 점수가 높을수록 긍정적인 평가를 하는 것으로 해석할 수 있다.

평가인력의 적절성과 관련하여 평가단 규모의 적절성에 대한 평가가 가장 긍정적으로 나온 반면 평가결과의 객관성이나 평가위원과 대상기관 간 갈등수준에서 상대적으로 낮은 점수가 나왔다. 따라서 평가위원이 평가과정에서 객관적인 평가를 할 수 있도록 노력하여야 하며, 그 방법으로 고려할 수 있는 것은 평가단

(표 6) 평가인력의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가인력의 적절성	평가위원의 전문성	3.28	3.19
	평가위원 구성의 적절성	3.26	
	평가단 규모의 적절성	3.47	
	평가단이 판정한 평가결과의 객관성	3.05	
	평가위원과 대상기관 간 갈등수준	2.91	



교육, 평가지표와 매뉴얼 등의 개정 노력 등을 제시할 수 있을 것이다. 또한 피평가기관과 평가단 간 갈등이 존재하고 있는 것으로 나타난 바, 갈등의 정확한 요인을 파악하고 이를 해결하기 위한 방안을 모색할 필요가 있다고 할 것이다.

다음으로 평가도구의 적절성 영역에서는 평가지표의 이해도, 평가목적과 부합된 평가지표의 설계정도, 피평가기관의 특성반영, 평가도구의 공유노력, 평가지표의 공정성, 평가지표에 대한 신뢰성, 평가단 제공자료 적절성, 정성지표와 정량지표의 비율의 적절성 등에 대하여 설문하였는데, 그 결과는 아래의 <표 7>과 같다.

<표 7>과 같이 평가도구의 적절성에 대한 조사결과, 피평가기관의 특성 반영정도에 대한 평가가 가장 낮은 평균을 보여서 개선이 필요하다. 즉, 피평가기관의 특성을 반영할 수 있는 지표가 개발될 필요가 있고, 평가도구를 개

발하였으면 피평가기관과 충분히 공유할 수 있는 다양한 채널을 마련하여야 할 필요성도 대두되었다고 할 것이다. 다음으로 평가지표의 목적부합성에 대한 평가와 평가지표의 공정성, 신뢰성의 평균이 그리 높지 않은 수준을 보이고 있는 바, 개선이 필요할 것으로 보인다. 평가지표의 공정성과 신뢰성을 제고하기 위한 노력이 전개되어야 하고, 평가과정에서 필요한 자료는 가급적 최소화할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다. 그리고 정성지표와 정량지표 간 비율을 조정하여 보다 객관적이고 공정한 평가가 될 수 있도록 개선할 필요가 있다.

평가수행절차의 적절성 영역에서는 평가수행절차의 합리성, 평가절차의 준수정도, 평가기간준수, 평가기간의 충분성, 평가지원자의 지원노력정도를 조사하였는데, 그 결과는 <표 8>과 같다.

평가수행절차의 적절성에 대한 조사결과, 평

<표 7> 평가도구의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가도구의 적절성	평가지표의 이해도	3.42	3.04
	평가지표의 평가목적 부합성	2.99	
	피평가기관의 특성 반영정도	2.78	
	평가도구 공유를 위한 노력	3.10	
	평가지표의 공정성	2.99	
	평가지표의 신뢰성	3.02	
	평가단에게 제공하는 자료의 적절성	2.99	
	정성지표/정량지표 비율의 적절성	3.01	

<표 8> 평가수행절차의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가수행절차 합리성	평가수행절차의 합리성	3.24	3.08
	절차 준수 정도	3.49	
	평가기한 준수	3.44	
	평가시행기간의 충분성	2.49	
	평가시행과정에서 지원자역할 충분성	2.73	

〈표 9〉 평가자료 준비의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가자료준비의 적절성	지침 및 세부내용제공 노력	2.96	3.04
	평가자료준비절차의 합리적 설계	2.96	
	평가자료준비방법의 합리적 설계	3.06	
	평가자료의 평가활용 및 유용도	3.19	

〈표 10〉 평가결과와 신뢰성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가결과와 신뢰성	평가결과도출시 피평가기관 의견수렴정도	2.82	3.03
	평가결과 신뢰도	3.08	
	평가결과 수용도	3.18	

가시행기간이 충분치 않다는 인식이 자리잡고 있는 바, 평가기간확대를 위한 방법이 마련되어야 할 것으로 보이며, 평가시행과정에서 지원자의 역할이 충분하지는 않은 것으로 나타난 바, 지원자의 역할명확화 및 제고방안 등이 마련되어야 한다는 시사점을 도출할 수 있다(표 8 참조).

다음으로 평가자료 준비의 적절성 영역에서는 평가준비 자료에 대하여 필요한 충분한 지침 및 세부내용제공노력, 자료준비절차의 합리성, 자료준비방법의 합리성, 준비 자료의 유용성 등을 질문하였다. 분석결과는 <표 9>와 같다.

평가자료 준비의 적절성과 관련하여 조사한 결과, 평가과정에서 필요한 자료를 준비할 수 있도록 명확하고도 구체적인 지침 및 양식 등을 제공할 수 있도록 하여야 할 것이며 평가자료를 준비하는 절차를 보다 합리적으로 설계할 수 있도록 조치할 필요가 있음을 알 수 있다.

평가결과와 신뢰성 영역에서는 평가결과도출시 피평가기관의 의견수렴정도, 평가결과와 신뢰성, 평가점수의 수용성에 대하여 설문하였는데, 그 결과는 <표 10>과 같다.

평가결과와 신뢰성에 대한 조사결과, 평가결과도출시 피평가기관의 의견을 수렴하지 않고

있는 것에 대하여 다소 불만이 있는 것으로 나타나는 바, 이의신청 등 다양한 방식을 통한 의견수렴노력이 필요함을 알 수 있다.

평가보고서 작성 및 배포의 적절성 영역에서는 자체평가보고서 작성의 기준과 양식의 설계수준, 자체평가보고서 작성의 기준과 양식의 준수정도, 평가보고서에 대한 만족수준, 평가보고서 구성체계의 적절성, 보고서 배포시기의 적절성, 평가보고서에 대한 전반적 만족도를 설문하였다. 항목별 평가의 결과는 <표 11>과 같다.

이러한 결과를 통해, 대부분의 항목에서 보통 이상의 긍정적 평가가 나왔으나 평가보고서의 배포시기에 대한 만족수준이 높지 않은 것을 알 수 있는 바, 배포시기를 조정하기 위한 노력이 필요하다고 할 것이다.

마지막으로 평가결과 공개의 적절성에서는 평가결과 공개수준, 결과공개시기, 인센티브의 적정성을 설문하였는데, 평가결과는 <표 12>와 같다.

평가결과 공개의 적절성에 대한 조사결과, 평가결과 공개수준에 대한 만족도가 높지 않으므로 나타난 바, 평가결과를 보다 적극적으로 공개할 필요가 있으며, 인센티브의 적정성에 대

〈표 11〉 평가보고서 작성 및 배포의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가보고서작성 및 배포의 적절성	자체평가보고서 작성기준, 양식의 설계수준	3.13	3.12
	자체평가보고서 작성기준, 양식의 준수정도	3.55	
	평가결과보고서에 대한 만족	3.05	
	평가결과보고서 구성체계의 적절성	3.13	
	평가보고서 배포시기의 적절성	2.83	
	평가보고서 전반에 대한 만족도	3.03	

〈표 12〉 평가결과 공개의 적절성에 대한 항목별 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
평가결과공개의 적절성	평가결과 공개수준	2.91	2.94
	평가결과 공개시기	3.04	
	인센티브의 적절성	2.87	

해 다소 부정적인 평가를 하고 있어 보다 충분하고 다양한 인센티브 부여방안을 마련할 필요가 있음을 알 수 있다.

이러한 결과를 종합할 때 각 영역별 평가점수의 평균을 보면, 평가인력의 적절성(3.19), 평가도구의 적절성(3.04), 평가수행절차의 적절성(3.08), 평가자료 준비의 적절성(3.04), 평가결과의 신뢰성(3.03), 평가보고서작성 및 배포의 적절성(3.12), 평가결과공개의 적절성(2.94) 등으로 나와, 평가인력의 적절성에 대한 평가가 가장 높고 평가결과공개의 적절성에 대한 평가가 가장 낮은 것을 알 수 있다.

## 2. 다문화가족지원센터 평가지표의 영역별 내용에 대한 메타평가 결과

위에서는 다문화가족지원센터 평가지표 전반에 대한 메타평가의 결과를 제시하였는데, 이제 아래에서는 평가지표의 영역별, 항목별 내용에 대한 메타평가의 결과를 제시하고자 한다. 이 내용은 다문화가족지원센터 운영체계에

대한 평가지표 그리고 방문교육에 대한 평가지표로 구분되며, 각각 현장평가지표와 서면평가지표를 구분하여 설문하였다.

### 1) 다문화가족지원센터 운영체계 평가지표에 대한 메타평가의 결과

먼저 현장평가지표의 경우 4개 영역, 19개 지표로 구성되어 있는데, 아래에서는 영역을 고려하지 않은 채 평가지표를 중심으로 지표의 적절성을 분석한 결과를 나타내었다. 5점 만점으로, 점수가 높을수록 적절하다고 평가하는 것을 의미한다.

다문화가족지원센터 운영체계 중 현장평가 지표에 대한 분석결과, 각 지표에 대한 평가점수의 평균은 3.78점으로 전반적으로는 적절하다고 평가하는 경향임을 알 수 있다. 전체 평균보다 낮은 수준을 보이고 있는 지표는 지원기구의 구성활동, 이용자편의성 및 적절한 시설확보, 사업의 참여인원달성, 사업만족도조사 실시, 사업종료 후 자체평가 및 환류, 전문인력 및 자원봉사자 연계, 네트워크 구축, 서비

〈표 13〉 다문화가족지원센터 운영체계 평가지표 중 현장평가지표에 대한 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
운영체계 현장평가지표	지원기구의 구성활동	3.48	3.78
	비품관리	3.84	
	이용자편의성 및 적절한 시설확보	3.71	
	회계관리	4.08	
	센터장의 전문성	4.02	
	종사자 채용의 적정성	4.20	
	종사자활동 및 근태관리	4.05	
	사업계획의 내실성	3.94	
	사업구성의 내실성	3.84	
	사업진행의 내실성	3.98	
	계획 대비 사업진행도	3.78	
	사업의 참여인원 달성	3.57	
	사업만족도조사 실시	3.40	
	사업종료 후 자체평가 및 환류	3.68	
	사업 관련 제반서류 작성, 구비	3.87	
	전문인력 및 자원봉사자 연계	3.37	
	네트워크 구축	3.72	
	서비스대상자 발굴	3.60	
홍보활동	3.70		

〈표 14〉 다문화가족지원센터 운영체계 평가지표 중 서면평가지표에 대한 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
운영체계 서면평가지표	연간사업계획서의 내실성	3.84	3.83
	필수정보입력	3.82	
	월별계획 및 실적 제출기한 준수	3.94	
	서면보고서 제출기한 준수	3.93	
	서면평가보고서 내실성	3.86	
	종사자의 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도	3.59	

스대상자 발굴, 홍보활동 등으로 나타났다. 따라서 현행 평가지표의 개선을 위해서는 이러한 항목들에 대한 검토가 우선되어야 할 것이다 (표 13 참조).

다음으로 서면평가지표는 4개 영역 6개 지표로 구성되어 있는데, 각 항목에 대하여 적절-미흡의 정도를 5점 리커트로 평가한 결과는

<표 14>와 같다. 점수가 높을수록 적절하다고 평가하는 것을 의미한다.

다문화가족지원센터 운영체계와 관련하여 서면평가지표에 대한 분석결과, 현장평가지표 보다는 다소 긍정적인 평가를 하는 것으로 보이며, 각 지표에 대한 응답의 전체 평균은 3.83점으로 나와, 적절하다고 평가하는 경향을

알 수 있다(표 14 참조). 이 중에서 전체 평균보다 낮은 수준을 보이고 있는 지표는 종사자의 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도로서, 지표의 개선을 위해서는 이 항목에 대한 검토를 통해 미흡하거나 불만족의 요인을 찾아내어 반영할 필요가 있을 것이다.

2) 다문화가족 방문교육 평가지표에 대한 메타평가의 결과

먼저 현장평가지표의 경우, 4개 영역 18개 지표로 구성되어 있는데, 각 항목별로 적절-미흡의 5점 리커트 척도로 메타 평가한 결과는 아래 표와 같다. 점수가 높을수록 적절하다고 평가하는 것을 의미한다.

다문화가족 방문교육 현장평가지표에 대한 분석결과 각 항목별 응답의 전체 평균은 3.72점으로, 적절하다고 응답하는 경향을 보이고 있었다. 전체 평균보다 낮은 수준을 보이고 있는 지표는 교재교구관리 및 적합성, 홍보활동,

지도사 센터지원업무 관리, 대기지도사 관리, 대상가정 선정 기준 준수, 지원대상 가정 방문 및 요구 파악정도, 대기가정 관리, 서비스완료·중단가정 사후관리, 예산편성 적정성, 예산지출 적정성 등으로 나타났다(표 15 참조). 따라서 향후 지표의 개선을 위해서는 이러한 항목들에 대한 검토가 필요하다고 할 것이다.

한편, 방문교육 서면평가지표는 4개 영역, 7개 지표로 구성되어 있다. 각 항목별로 적절-미흡의 5점 리커트 척도로 평가한 결과는 <표 16>과 같다. 점수가 높을수록 적절하다고 평가하는 것을 의미한다.

다문화가족 방문교육 서면평가지표에 대한 분석결과, 전체 평균은 3.79로 다른 평가지표 영역과 유사하게 적절하다고 평가하는 경향을 알 수 있다. 운영체계 평가지표에서의 결과와 마찬가지로 현장평가지표보다는 서면평가지표에 대한 평가가 다소 긍정적인 것으로 나타났다. 전체 평균보다 낮은 수준을 보이고 있는

<표 15> 다문화가족 방문교육 평가지표 중 현장평가지표에 대한 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
방문교육 현장평가지표	사업시행기간 준수	3.99	3.72
	교재교구 관리 및 적합성	3.69	
	홍보활동	3.65	
	지도사 선정 기준 준수	3.91	
	지도사 선정의 적정성	3.93	
	활동계획서 및 활동내용 타당성	3.93	
	가정별 결과보고서 입력 내실성	3.93	
	지도사 회의 및 수시교육 관리	3.88	
	지도사 센터지원업무 관리	3.52	
	대기지도사 관리	3.12	
	대상가정 선정기준 준수	3.68	
	지원대상가정 방문 및 요구파악정도	3.57	
	방문교육서비스 수혜자 만족도 조사	3.92	
	대기가정 관리	3.61	
	서비스완료·중단가정 사후관리	3.59	
	예산편성 적정성	3.65	
	예산지출 적정성	3.51	
	회계문서관리	3.84	

〈표 16〉 다문화가족 방문교육 평가지표 중 서면평가지표에 대한 평가결과

평가영역	개별항목	평균	영역평균
방문교육 서면평가지표	연간사업계획서의 내실성	3.76	3.79
	필수정보입력	3.81	
	월간실적 제출기간 준수	3.93	
	사전·사후검사 조사정도	3.77	
	결과·서면평가보고서 제출기간 준수	3.80	
	결과·서면평가보고서 내실성	3.74	
	종사자 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도	3.72	

지표는 연간사업계획서의 내실성, 사전·사후검사 조사정도, 결과·서면평가보고서 내실성, 종사자 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도로 나타났으며, 따라서 향후 지표의 개선을 위해서는 이러한 내용에 대한 검토를 통해 개선의 방향을 도출할 필요가 있을 것이다.

이상과 같은 메타평가의 결과를 종합할 때, 먼저 평가지표 전반에 대해서는 그 평균점수 그리고 각 항목별 결과로부터 도출된 개선의 대안을 중심으로 <표 17>과 같이 정리할 수 있다.

평가지표 전반에 대한 만족도 중에서 특히 평가결과공개의 적절성에 대한 만족도가 제일 낮게 나왔으며, 보통 이하의 수준으로 나타난 바, 이 항목에 대한 전폭적인 조정의 노력이 필요하다.

다음으로 평가지표의 구체적인 영역별 메타평가의 결과를 종합하여, 평균점수와 함께 개선의 대안을 정리하면 <표 18>과 같다.

각 영역에서 평균 점수보다 낮은 항목을 위와 같이 개선이 필요한 요소로 규정한 바, 세부적인 내용과 적용방법에서의 대안이 도출되

〈표 17〉 평가지표 전반에 대한 메타평가 결과의 종합

평가영역	평균점수	개선대안
평가인력의 적정성	3.19	평가단 교육, 평가지표와 매뉴얼 등의 개정 노력 피평가기관과 평가단 간 갈등의 요인 파악 후 반영
평가도구의 적절성	3.04	피평가기관의 특성을 반영할 수 있는 지표 포함 피평가기관과 평가도구를 공유할 수 있는 다양한 채널 마련 평가지표의 공정성과 신뢰성을 제고하기 위한 노력 평가과정에서 필요한 자료는 가급적 최소화
평가수행절차의 적절성	3.08	평가기간확대 평가시행과정에서 지원자의 역할 명확화 및 확대
평가자료준비의 적절성	3.04	평가과정에서 필요한 자료를 준비할 수 있도록 명확하고도 구체적인 지침 및 양식 등을 제공 평가자료를 준비하는 절차를 보다 합리적으로 설계할 수 있도록 조치
평가결과의 신뢰성	3.03	평가결과도출시 피평가기관의 의견을 수렴하는 방안, 즉 이의신청 등 다양한 방식을 통한 의견수렴노력 전개
평가보고서작성 및 배포의 적정성	3.12	평가보고서의 배포시기 조정
평가결과공개의 적절성	2.94	평가결과를 보다 적극적으로 공개 다양한 인센티브의 부영방안 적용

〈표 18〉 평가지표 영역별 메타평가 결과의 종합

영역		평균점수	개선대안
운영 체계	현장지표	3.78	지원기구의 구성활동, 이용자편의성 및 적절한 시설확보, 사업의 참여인원달성, 사업만족도조사실시, 사업종료 후 자체평가 및 환류, 전문인력 및 자원봉사자 연계, 네트워크 구축, 서비스대상자 발굴, 홍보활동 등의 항목 개선
	서면지표	3.83	종사자의 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도 항목 개선
방문 교육	현장지표	3.72	교재교구관리 및 적합성, 홍보활동, 지도사 센터지원업무 관리, 대가지도사 관리, 대상가정 선정 기준 준수, 지원대상 가정 방문 및 요구 파악정도, 대기가정 관리, 서비스완료·중단가정 사후관리, 예산편성 적정성, 예산지출 적정성 항목 조정
	서면지표	3.79	연간사업계획서의 내실성, 사전·사후검사 조사정도, 결과·서면평가보고서 내실성, 종사자 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도 항목 조정

어야 할 것이다.

## V. 요약 및 결론

본 연구는 다문화가족지원센터의 평가지표에 대한 메타평가를 실시하여 기존의 평가에 사용된 평가방법과 내용의 적정성, 사용된 자료의 오류여부, 그리고 도출된 결과에 대한 해석의 타당성 등 메타평가의 결과를 분석, 향후 다문화가족지원센터 및 사업의 평가를 위한 지표개발의 방향성 및 평가체계 운영의 개선방안을 제시하고자 수행되었다. 기존의 평가지표 전반에 대한 메타평가 그리고 평가지표 영역별, 항목별 내용에 대한 메타평가 등 두 개 영역으로 나누어 전국의 다문화가족지원센터 종사자 134명을 대상으로 실시한 평가의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

먼저, 평가지표 전반과 관련하여 평가인력의 적정성, 평가도구의 적절성, 평가수행절차의 적정성, 평가자료준비의 적절성, 평가결과의 신뢰성, 평가결과보고서 작성 및 배포의 적정성, 평가결과 공개의 적정성 등에 대해 설문한 결과, 평가단 교육이나 평가지표·매뉴얼 등의 개정 노력을 통해 평가위원이 평가과정에서 객관적인 평가를 할 수 있도록 지원해야 할 필요

성이 도출되었다. 또한 피평가기관과 평가단 간 갈등의 소지가 발견되었고 평가지표의 목적 부합성에 대한 만족도도 그리 높지 않았기 때문에 이러한 내용과 관련된 개선이 필요하다고 볼 수 있다. 즉 피평가기관의 특성을 반영할 수 있는 지표를 개발할 필요가 있고, 개발된 평가도구를 피평가기관과 충분히 공유할 수 있는 기회를 확보하여야 할 것이다. 나아가 평가지표의 공정성과 신뢰성을 제고하기 위한 노력이 전개되어야 하며, 평가준비의 합리성이나 편의성을 위해 평가과정에서 필요한 자료는 가급적 최소화할 수 있는 방안이 요구된다. 예컨대 정규적인 업무실적자료를 통해 사전에 평정할 수 있는 항목을 분류하여 적용하는 방식을 고려할 수 있다. 또한 정성지표와 정량지표 간 비율을 조정하여 보다 객관적이고 공정한 평가가 될 수 있도록 조정할 필요가 있을 것이다.

그 외에 평가시행기간의 확대, 지원자 역할의 보완, 평가결과도출시 피평가기관의 의견수렴, 평가자료 준비를 위한 구체적인 지침이나 양식의 제공, 자료준비절차의 합리적 설계, 평가결과도출에서 피평가기관의 의견 반영, 평가시기 배포시기의 조정, 평가결과공개수준의 합리화, 인센티브 적정화 등 다양한 개선의 과제들이 도출되었다.

다음으로 개별 평가지표의 내용에 대한 메타평가의 결과를 요약하면, 먼저 운영체계에 대한 현장평가지표의 경우, 향후 개선을 위해서는 지원기구의 구성활동, 이용자편의성 및 적절한 시설확보, 사업의 참여인원달성, 사업만족도조사실시, 사업종료 후 자체평가 및 환류, 전문인력 및 자원봉사자 연계, 네트워킹 구축, 서비스대상자 발굴, 홍보활동 등의 지표를 고려하여야 한다는 점이 드러났다. 서면평가지표의 경우 서면평가보고서 내실성, 종사자의 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도 등에 있어서 개선의 필요성이 도출되었다.

다문화가족 방문교육 현장평가지표 중에서는 대기지도사 관리지표에서 문제가 있는 것으로 나타나는 바, 개선이 필요하며, 사업 시행기간 준수, 지도사 센터지원업무 관리, 대기지도사 관리, 대상가정 선정 기준 준수, 지원대상가정 방문 및 요구 파악정도, 대기가정 관리, 서비스완료·중단가정 사후관리, 예산편성 적정성 등의 항목에서 검토와 조정이 요구된다고 할 것이다. 다문화가족 방문교육 서면평가지표와 관련해서는 사전·사후검사 조사정도, 결과·서면평가보고서 내실성, 종사자 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도 등에 있어서 개선을 위한 대안의 도출이 필요하다고 할 수 있다.

이러한 메타평가의 결과는, 이를 통해 수렴된 현장 종사자들의 의견이라는 점에서 새로운 다문화가족지원센터 및 사업 평가지표에 반영함으로써 보다 개선된 형태의 그리고 현장 지향적인 평가지표의 개발에 유용한 자료가 될 것이다.

결론적으로 위와 같은 결과에 기초하여 향후 평가지표 개선을 위한 방향성을 제시하면 아래와 같다.

첫째, 대략적으로 서면평가지표에 대한 만족도가 현장평가지표에 대한 만족도보다 다소 높은 것으로 나타났는데, 이는 서면평가가 갖고

있는 절차의 수월성에 기인한다고 할 것이다. 메타평가의 결과 중에서, 평가기간이 불충분하고 평가준비가 업무에 부담이 될 수 있음을 나타내는 지표들이 있는 바, 평가기간을 충분히 확보하여 준비할 수 있도록 조정하는 방식도 필요하지만, 무엇보다 자료의 준비가 효율적으로 이뤄질 수 있도록 전산화하는 방식 혹은 서면평가할 수 있는 항목을 늘이고 통계적인 업무실적자료로 확인할 수 있는 항목을 보완하는 방식 등이 검토될 필요가 있을 것이다.

둘째, 개별적인 평가지표에 대한 평가에 비해 평가지표 전반에 대한 평가가 상대적으로 매우 낮게 나왔다. 즉 현장평가지표와 서면평가지표 각각에 대한 적절-미흡의 평가에서 4점 가까운 평균점수가 나와, 적절하다고 응답하는 경향을 보인 반면, 평가지표 전반과 관련하여 평가인력의 적정성, 평가도구의 적절성, 평가수행절차의 적정성, 평가자료준비의 적절성, 평가결과의 신뢰성, 평가결과보고서 작성 및 배포의 적정성, 평가결과 공개의 적정성 등에 있어서는 2.94 ~ 3.19 사이의 평균점수가 나왔다. 이는 평가지표 자체에 대해서는 대략적으로 만족하는 경향을 보이고 있으나, 이러한 평가지표의 운영이나 평가과정 및 절차, 결과의 처리 등에 대해서는 상대적으로 불만의 소지가 많은 것을 의미한다. 따라서 개별적인 평가지표의 항목을 개선하는 것도 필요하지만, 무엇보다 이러한 평가지표를 어떻게 운영할 것이며, 투입과 관리과정 및 산출의 차원에서 어떻게 체계적으로 구조화할 것인가 그리고 공정하고 투명한 평가체계를 담보할 것인가, 나아가 평가의 결과를 어떻게 활용할 것인가와 관련하여 근본적인 검토와 개선이 요구된다고 할 것이다.

셋째, 다문화가족지원사업의 지속적 발전 그리고 다문화가족지원센터의 효율적 운영 등을 위해 전국다문화가족지원사업단의 지원과 조력



역할의 중요성을 다시 한 번 강조할 수 있을 것이며, 이를 평가지표에 어떻게 반영할 수 있을 것인가에 대한 검토가 필요하다. 본 연구에서 메타평가의 결과, 평가조력의 역할에 대한 불만족이 발견되었는데, 현재의 평가체계로 볼 때 이는 전국다문화가족지원단원의 역할로 강화될 필요가 있기 때문이다. 특히 향후 다문화가족지원센터의 수가 더 증가될 것으로 예측되는 바, 이를 효율적으로 지원하고 조력하기 위해서는 거점센터와의 명확한 역할 분담까지 고려하여 평가지표의 개선과 운영방안이 검토되어야 할 것이다.

넷째, 메타평가의 결과 평가단과 피평가기관 간의 갈등의 소지가 발견된 바, 평가체계 운영 시 평가단 구성 및 관리에 대한 검토가 필요하다. 예컨대 다문화가족지원센터의 운영과 사업의 다양성을 고려하여 다학제적인 전문가로 평가단을 구성하고, 평가기본목적 및 방향, 지표의 구조 및 내용 이해, 평정기준에 대한 공감대 형성, 평정실습 및 토론, 의견조율 연습 등을 위해 충분한 워크숍과 연수의 과정이 진행되도록 운영해야 할 것이다.

다섯째, 본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자들을 대상으로 하여 현행 평가지표에 대한 메타평가를 실시하고, 그 결과를 평가지표 개선의 대안 도출에 활용한 바, 향후 좀 더 다양한 이해관계자, 즉 관련 연구자, 정책 입안자, 행정가 등의 의견을 광범위하게 수렴하여 평가지표의 개선 뿐 아니라 평가지표체계의 운영, 평가결과의 환류, 전체 다문화가족지원정책의 방향 수립 등에 정보로 활용될 수 있도록 해야 할 것이다. 전달체계와 그 사업의 평가는 상술한 바와 같이 중장기적으로 성과정보창출, 정책추진수정 이라는 기능을 수행한다는 차원에서, 평가를 통해 다문화가족지원센터가 수행하고 있는 다양한 성과를 나타낼 수 있어야 하며, 또 이러한 성과를 통해 보다 적실한 정책

수립에 기여할 수 있어야 하기 때문이다.

마지막으로 본 연구에서 현행 평가지표에 대한 평가, 즉 메타평가 방식을 활용하여 향후의 평가지표 개발을 위한 대안을 제시한 바, 현행 평가지표에 포함되지 않은 중요한 요소들이 거론되지 않았다. 예컨대 기관의 비전과 이행절차, 조직체계의 질적 제고를 위한 노력, 전체 가족정책과 연계될 수 있는 노력 및 새로운 사업의 개발, 지역 특성화 사업 수행 등이 그것이며, 특히 2011년 건강가정지원센터의 평가에 반영된 지자체의 센터 지원 노력, 리더십과 역량 강화, 대외인지도 향상 노력 등도 검토가 필요하다. 따라서 향후 다문화가족지원사업에 대한 평가지표의 실제적인 개발과 운영과정에서, 이와 같은 근본적인 요소들에 대한 검토를 통해 새롭게 개발된 평가지표의 적실성과 효용성을 강화시켜야 할 것이다.

## 【참 고 문 헌】

- 1) 라휘문(2007). “지방행정혁신평가결과의 수 용도에 대한 영향요인분석” 「지방행정연구」, 한국지방행정연구원. 제21권 제2호.
- 2) 라휘문(2010). “지방공기업 경영평가에 대한 메타평가: 경기도 지방공기업 경영평가 사례를 중심으로” 「GRI연구논총」, 제12권 제1호, 경기개발연구원.
- 3) 박종수(2003). “정보화사업 메타평가를 위한 CIPOU 모형개발” 「한국정책학회 추계 학술대회 발표논문」, 한국정책학회.
- 4) 송혜림·김주후·라휘문·윤소영·정무성(2008). “건강가정지원센터 평가지표 개발 연구”. 중앙건강가정지원센터.
- 5) 송혜림·박정윤·라휘문·오문완(2010). “2014 다문화가족지원사업 평가지표 개발 연구”. 중앙건강가정지원센터.
- 6) 여성가족부(2011). 2011 다문화가족지원사

업 안내.

- 7) 오윤자·정민자·박정윤·라휘문(2009). 다문화가족지원센터 운영모델 및 발전방안. 보건복지가족부 위탁연구 자료집.
- 8) 전국다문화가족사업지원단(2010). 다문화가족지원센터 현황 (내부자료)
- 9) 전국다문화가족사업지원단(2011). 2011다문화가족지원센터 운영지침.
- 10) 정지영·송혜림·라휘문·오문완(2010). 건강가정사 전문성 강화를 위한 연구. 중앙건강가정지원센터.
- 11) Abma Tineke A & Guy A. M. Widdershoven(2008). Evaluation and/as Social Relation. Evaluation. 14(2).
- 12) Alkin, Marvin C(2004). Context-Adapted Utilization. in Alkin, Marvin C(eds). Evaluation Roots: Tracing Theorists; Views and Influences. California: Sage Publications, Inc.
- 13) Hallie Preskill & Darlene Russ-Eft(2005). Building Evaluation Capacity. California: Sage Publications, Inc.
- 14) Stevenson, John F, Richard H. Longabaugh & Dwight N. McNeil(1979). Metaevaluation in the Human Services, in Herbert C. Schulberg & Jeanette M. Jerrell(eds). The Evaluation and Management. Beverly Hills C.A.: Sage Publications.
- 15) Sylvia, Ronald. D. & Kathleen M. Sylvia(2004). Program Planning and Evaluation for the Public Manager. Illinois: Waveland Press.

- 투 고 일 : 2011년 7월 1일
- 심 사 일 : 2011년 7월 12일
- 심사완료일 : 2011년 8월 13일

### 〈부록〉 다문화가족지원센터 평가지표

#### 〈부록 표 1〉 다문화가족지원센터 평가지표

□ 현장평가지표

평가영역	평가지표
1. 센터운영	1-1) 지원기구(운영위원회,자문위원회)의 구성·활동
	1-2) 비품관리
	1-3) 이용자 편의성 및 적절한 시설확보
	1-4) 회계관리
2. 인적자원 관리	2-1) 센터장의 전문성
	2-2) 종사자채용의 적정성
	2-3) 종사자의 활동 및 근태관리
3. 프로그램 운영	3-1) 사업계획의 내실성
	3-2) 사업구성의 내실성
	3-3) 사업진행의 내실성
	3-4) 계획대비 사업진행도
	3-5) 사업의 참여인원 달성
	3-6) 사업 만족도 조사 실시
	3-7) 사업종료 후 자체평가 및 환류
	3-8) 사업관련 제반서류 작성·구비
4. 자원연계 및 홍보활동	4-1) 전문인력 및 자원봉사자 연계
	4-2) 네트워크 구축
	4-3) 서비스 대상자 발굴
	4-4) 홍보활동

□ 서면평가지표

평가영역	평가지표
1. 사업계획	1-1) 연간사업계획서의 내실성
2. DB입력 및 보고	2-1) 필수 정보 입력
	2-2) 월별 계획 및 실적 제출기한 준수
3. 서면평가 보고서 작성 및 보고	3-1) 서면평가보고서 제출기한 준수
	3-2) 서면평가보고서 내실성
4. 교육참여	4-1) 종사자의 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도

〈부록표 2〉 다문화가족 방문교육 평가지표

□ 현장평가지표

평가영역	평가지표
1. 사업관리	1-1) 사업 시행기간 준수
	1-2) 교재교구 관리 및 적합성
	1-3) 홍보활동
2. 지도사 관리	2-1) 지도사 선정 기준 준수
	2-2) 지도사 선정의 적정성
	2-3) 활동계획서 및 활동내용 타당성
	2-4) 가정별 결과보고서 입력 내실성
	2-5) 지도사 회의 및 수시교육 관리
	2-6) 지도사 센터지원업무 관리
	2-7) 대기 지도사 관리
3. 대상가정 관리	3-1) 대상가정 선정 기준 준수
	3-2) 지원대상가정 방문 및 요구 파악 정도
	3-3) 방문교육서비스 수혜자 만족도
	3-4) 대기가정 관리
	3-5) 서비스 완료·중단가정 사후관리
4. 예산 및 회계관리	4-1) 예산 편성 적정성
	4-2) 예산 지출 적정성
	4-3) 회계문서관리

□ 서면평가지표

평가영역	평가지표
1. 사업계획	1-1) 연간사업계획서의 내실성
2. DB입력 및 보고	2-1) 필수 정보 입력
	2-2) 월간실적 제출기간 준수
	2-3) 사전·사후검사 조사 정도
3. 결과·서면평가 보고서 작성 및 보고	3-1) 결과·서면평가보고서 제출기간 준수
	3-2) 결과·서면평가보고서 내실성
4. 교육참여	4-1) 종사자 전문성 향상을 위한 역량강화교육 참여도