

대구지역의 지역아동센터 프로그램 운영에 관한 시스템사고적 고찰*

A Systems Thinking Study on the Program Management of Community Child Centers in Daegu Metropolitan Area

조성숙**
Cho, Sungsook

Abstract

This study aims to examine the dynamics of the variables related to the program management of Community Child Centers in Daegu metropolitan area and further search for the measures to activate its development based on the Systems Thinking. For these purposes, the study deals with the followings. Firstly, it overviews the legal bases of the Community Child Centers and its present condition and further reviews the relevant studies. Secondly, it summarizes its methodologies. Thirdly, based on the results of the questionnaire and interviews, it draws the major variables to understand its program management and analyzes its causal feedback structure and dynamics. Lastly, it concludes with the measures to activate its program management. This study is expected to make a useful resource to dynamically understand the program management issue of the Community Child Centers in Korea.

Keywords: 동태성, 서비스 품질, 시스템사고, 지역아동센터, 프로그램 운영

(Dynamics, Service Quality, Systems Thinking, Community Child Center, Program Management)

* 본 연구는 지역아동센터 대구지원단의 연구조사보고서인 조성숙·정은아·최윤옥(2015)의 일부를 수정·보완함. 또한 본 연구에서는 시스템사고에 근거하여 지역아동센터의 지역사회 연계프로그램 활성화 방안을 모색한 조성숙(2015: 45)의 인과지도틀을 기본틀로 활용하여 본 연구의 목적에 부합하도록 일부 수정·보완함.

** 계명대학교 사회복지학과 부교수(sscho777@kmu.ac.kr) / 2016년 BK21 플러스 계명대학교 지역사회통합인재양성사업단 참여교수

I. 문제제기

1980년대 빈곤지역 주민과 아동·청소년들을 위한 민간차원의 ‘공부방’으로 운영되기 시작한 지역아동센터는 2004년 『아동복지법』 개정으로 아동복지시설로 법제화됨에 따라 정부의 본격적인 재정지원이 시작되었다(보건복지부, 2008; 지은구·조성숙, 2010). 이러한 변화와 더불어 지역아동센터는 취약계층 아동들의 학습지원을 위한 단순한 공부방으로서의 기능을 넘어 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 명실상부한 아동복지시설로 자리매김하고 있으며, 양적으로도 급격한 성장을 이루었다. 즉, 법제화되던 해인 2004년에는 895개소였던 것이 2014년에는 4,059개소에 달하여 10년만에 4배 이상 증가하였다(보건복지부·지역아동센터중앙지원단, 2015).

이러한 지역아동센터의 양적 성장으로 취약계층 아동들의 지역사회 내 보호 및 지원을 위한 공식적인 서비스전달체계가 확대되었다는 긍정적인 측면 이면에, 프로그램 운영과 관련된 제도 및 관리체계상의 다양한 문제들을 노출시켰다(지역아동정보센터, 2008; 이영순·민소영, 2013; 조성숙, 2015). 지역아동센터는 지역사회 내 아동보호 실현, 교육, 정서적 지원, 문화서비스 제공, 지역사회 연계라는 다섯 가지 기능을 수행하여야 하나(보건복지부, 2015), 종사자의 업무량 과다, 인력 및 재정 부족 등의 고착화된 문제들로 인해 지역아동센터가 수행해야 하는 기본 프로그램의 서비스 품질 하락은 물론, 프로그램의 전문성마저 위협받고 있다(조성숙, 2015). 이에 지역아동센터 프로그램의 전반적인 운영 실태를 점검하고 운영상의 문제점을 진단하고 개선방안을 모색할 필요성이 꾸준히 제기되어 왔다(김미숙, 2006; 김준기·정복교, 2007; 지은구·조성숙, 2010).

그러나 지역아동센터의 프로그램과 관련된 연구는 주로 특정 프로그램의 효과성에 관한 내용이 주를 이루고 있고(윤혜순, 2009; 조미아, 2012; 김현정·최은영, 2014; 김미애, 2015; 모윤숙, 2015), 전체 프로그램 운영을 다루고 있는 연구는 하정화 외(2013) 정도에 불과하다. 나아가 지역아동센터의 프로그램 운영이 조직 내적 및 외적 환경차원에서 여러 가지 요인들이 상호복합적으로 연결되어 동태적인 특성을 내포하고 있음에도 불구하고, 이러한 특성을 고려하여 종합적인 통찰력을 제시한 연구는 지역사회 연계활동을 시스템사조적 관점에서 고찰한 조성숙(2015)의 연구가 유일하다. 그러나 조성숙(2015)의 연구 또한 지역아동센터의 지역사회 연계프로그램에만 국한하고 있어 지역아동센터의 프로그램 운영 전반에 대한 통찰력을 제시하기에는 한계가 있다.

이에 본 연구는 대구지역 소재 지역아동센터 시설장을 대상으로 한 프로그램 운영 관련 설문 및 면접조사 결과를 바탕으로 지역아동센터의 프로그램 운영 관련 변수들 간의 인과순환적 관계를 종합적이고 동태적으로 이해하여 프로그램 운영상의 문제점을 진단하고 프

로그램 활성화를 위한 발전방안을 모색하는데 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 이 연구는 다음과 같은 내용을 다루고자 한다. 첫째, 지역아동센터의 프로그램 운영과 관련된 법적인 근거와 지역아동센터 운영 현황을 개괄하고, 관련 선행 연구를 검토한다. 둘째, 본 연구의 방법론을 기술한다. 셋째, 대구지역 소재 지역아동센터 시설장을 대상으로 한 설문조사와 면접조사 결과에 근거하여 지역아동센터의 프로그램 운영 관련 주요변수를 도출하여 인과지도를 작성하고, 지역아동센터의 프로그램 운영을 설명하는 인과순환적 피드백구조를 분석하여 동태성을 규명한다. 마지막으로, 인과순환적 피드백구조의 분석결과에 근거하여 지역아동센터의 프로그램 활성화 방안을 논의하며 결론을 맺는다. 본 연구는 지역아동센터의 프로그램 운영 전반에 관하여 조직 내적 및 외적 환경차원의 변수들을 종합적이고 동태적으로 이해함으로써, 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화를 위한 다양한 전략을 제시할 수 있는 유용한 자료가 될 것으로 기대된다.

II. 이론적 논의

1. 지역아동센터 운영 관련 법적 근거

1) 지역아동센터 운영의 법적 근거

지역아동센터의 법적인 개념정의는 「아동복지법」에 명시되어 있다. 「아동복지법」 제52조 제1항 제8호에 따르면, 지역아동센터는 ‘지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 시설’이다. 즉, 지역아동센터는 가정에서 부모의 보호와 양육이 적절히 행해지기 어려워 지역사회 내 보호를 필요로 하는 만 18세 미만의 아동들에게 예방적이고 통합적인 서비스를 제공하는 아동복지시설로, 방과 후 돌봄이 필요한 지역사회 아동의 건전육성을 위하여 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 종합적인 복지서비스를 제공하는데 목적이 있다(보건복지부, 2014).

지역아동센터의 이용 대상은 만 18세 미만의 아동으로, 맞벌이 가정 등의 일반아동의 방과 후 돌봄이 필요한 경우에도 이용이 가능하다. 다만, 사회적 돌봄이 필요한 아동들의 보호를 위해 국민기초생활보장 수급권자가정 아동, 차상위계층가정 아동, 보호대상 한부모가정 아동·조손가정 아동·다문화가정 아동·장애가정 아동(아동본인 또는 장애가정 내 아동 포함), 기타 승인아동으로 보호가 필요한 아동에 대한 우선 보호를 위해 지역아동센터 신고정원의 60% 이상을 우선보호아동 비율로 유지해야 한다(보건복지부, 2015).

지역아동센터는 하루 8시간 이상, 주 5일 이상 운영을 원칙으로 한다. 학기 중에는 14:00~19:00의 5시간, 방학·공휴일(단기방학)은 12:00~17:00의 7시간을 의무적으로 운영하여야 하며, 토요일, 공휴일 등에는 지역여건과 센터 실정에 따라 자율적으로 결정하여 운영하여야 한다(보건복지부, 2014). 지역아동센터는 이용아동 수에 따라 시설장, 생활복지사, 영양사가 적절히 배치되어야 한다. 각 센터마다 시설장 1명이 배치되어야 하며, 추가적으로 아동 10명 이상~30명 미만 시설은 생활복지사 1명, 아동 30명 이상~50명 미만 시설은 생활복지사 2명, 50명 이상 시설은 생활복지사 3명과 영양사 1명이 배치되어야 한다(보건복지부, 2015).

지역아동센터에 지원되는 정부보조금은 기본운영비와 특성별 운영비로 구성된다. 기본운영비는 아동정원 및 법정상근종사자 수에 따라 월 386~527만원이 차등 지원되며, 특성별 운영비는 지역아동센터의 운영역량을 제고하고 특화서비스 제공 등 차별화된 프로그램을 운영하는 시설에 대해 지원된다. 지원 유형별로 살펴보면, 거점형 지역아동센터는 월 140만원, 특수목적형 지역아동센터는 월 60만원, 주5일 운영에 따른 토요일운영센터는 월 48만원이 추가로 지원된다(보건복지부, 2015).

2) 지역아동센터의 주요 프로그램

지역아동센터는 지역사회 내 아동보호, 교육, 문화, 정서적 지원, 지역사회 연계라는 다섯 가지 기능을 수행해야 하는데, 이러한 각 기능을 수행하기 위해 다섯 가지 기본프로그램을 제공해야 한다(보건복지부, 2014). 지역아동센터의 기본프로그램을 세부 영역별로 구체적으로 살펴보면, 다음과 같으며, <표 1>은 지역아동센터의 각 영역별 세부 프로그램을 제시하고 있다.

- ① 보호프로그램: 아동이 안전한 곳에서 건강한 생활을 할 수 있도록 지원하는 프로그램으로, 생활(일상생활관리, 위생관리, 급식지도) 및 안전(생활안전지도, 안전귀가지도, 5대 안전의무교육) 영역으로 구성된다.
- ② 교육프로그램: 다양한 교육활동 지원을 통해 아동의 몸과 마음이 건강하게 성장할 수 있도록 지원하는 프로그램으로, 학습(숙제지도, 교과학습지도), 특기적성(예체능활동, 적성교육), 성장과 권리(인성·사회성 교육, 자치회의 및 동아리 활동) 영역으로 구성된다.
- ③ 문화프로그램: 다양한 문화활동 지원을 통해 즐거움과 심리·정서적 안정감을 제공하여 아동의 정서적 성장 촉진을 도모하는 프로그램으로, 체험활동(관람·견학, 캠프·여행) 및 참여활동(공연, 행사)으로 구성된다.

- ④ 정서지원프로그램: 아동 및 가족에 대한 지원을 통해 가족기능을 강화하는 프로그램으로, 상담(연고자 상담, 아동 상담) 및 가족지원(보호자교육, 행사·모임) 영역으로 구성된다.
- ⑤ 지역사회 연계프로그램: 지역네트워크를 통해 아동들에게 필요한 서비스를 제공하고, 지역아동센터에 필요 자원 공급 및 지역사회에 필요 자원으로 역할을 수행하기 위한 프로그램으로, 홍보(기관홍보) 및 연계(인적연계, 기관연계) 영역으로 구성된다.

〈표 1〉 지역아동센터의 기본프로그램 분류

영역	세부 영역	세부 프로그램	프로그램 예시
보호	생활	일상생활관리	센터생활적응지도, 일상생활지도, 일상예절교육, 부적응아동지도 등
		위생건강관리	위생지도, 건강지도 등
		급식지도	급식지도, 식사예절교육 등
	안전	생활안전지도	저녁돌봄 등
		안전취가지도	안전취가지도, 생활안전지도 등
		5대안전의무교육	교통안전, 실종유괴예방, 약물오남용예방, 재난대비, 성폭력예방 등
교육	학습	숙제지도	숙제지도, 학교생활관리 등
		교과학습지도	수준별 학습지도, 온라인교육, 학습부진아 특별지도 등
	특기 적성	예체능활동	미술, 음악, 체육지도 등
		적성교육	진로지도, 적성교육(독서, 요리, 과학 등) 등
	성장 관리	인성·사회성교육	인성교육, 사회성 교육 등
		자치회의·동아리활동	자치회의, 동아리 활동 등
문화	체험 활동	관람·견학	공연 및 연극 관람, 박물관 등 견학 등
		캠핑·여행	체험활동, 캠핑 및 여행 등
	참여 활동	공연	공연 등
		행사	전시회, 체육대회 등
정서 지원	상담	연고자상담	부모 및 가족상담, 연고자 상담 등
		아동상담	아동상담 등
	가족 지원	보호자교육	보호자교육 등
		행사모임	부모소모임, 가정방문 등
지역 사회 연계	홍보	기관홍보	기관홍보 등
	연계	인적연계	자원봉사활동, 인적결연후원, 후원자 관리 등
		기관연계	지역조사와 탐방, 전문기관 연계, 복지단체 연계 등

출처: 보건복지부(2015: 20-21).

또한 지역아동센터에서는 이러한 기본프로그램 외에 주말·공휴일프로그램, 가족기능강화프로그램 등 특화프로그램이 제공된다. 주말·공휴일프로그램은 주말과 공휴일에 학교와 가정에서 돌봄이 필요한 아동들을 대상으로 한 문화프로그램, 체험학습 등이 해당되며, 가족기능강화프로그램은 아동양육기술 및 의사소통 증진, 부모집단프로그램 및 자조모임, 가족 성장교실, 좋은 부모교실, 지역주민 결연 및 멘토링활동 등이 포함된다.

2. 지역아동센터의 운영 현황

1) 개소 현황

지역아동센터는 2004년 『아동복지법』에 의해 아동복지시설로 법제화된 이후 2013년까지 매년 지속적으로 증가하다가 2014년에는 2개소가 감소하였다. 즉, 2004년 895개소이던 것이 5년 후 2009년에는 3,474개소로 400% 가까이 증가하였고, 2014년 12월말 현재 4,059개소가 운영되고 있다. 지역아동센터의 개소현황은 <표 2>와 같다.

<표 2> 지역아동센터 개소 현황 (단위: 개소)

연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
전국	895	1,709	2,029	2,618	3,013	3,474	3,690	3,985	4,036	4,061	4,059

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: 7) 재구성.

2) 이용아동 현황

지역아동센터의 이용아동 수는 2004년 23,347명이던 것이 지속적으로 증가하여 2013년 109,066명에 달하였으나, 2014년 12월말 108,936명으로 약간 감소하였다. 지역아동센터의 이용아동 현황은 <표 3>과 같다.

<표 3> 지역아동센터의 이용아동 현황 (단위: 명)

연도	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
전국	23,347	43,749	58,851	76,229	87,291	97,926	100,233	104,982	108,357	109,066	108,936

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: vii) 재구성.

지역아동센터의 학급별 이용아동 수에 대한 전국규모 추이를 살펴보면, 2004년부터 2014년 현재까지 초등학생의 비율이 가장 높은 것을 알 수 있다. 2014년 현재 이용아동 중 초등학생은 81,087명으로 전체 이용아동의 74.3%를 차지하고 있고, 중학생 20,121명

(18.5%), 미취학아동 3,533명(3.2%) 순으로 보고되었다. 학급별 이용아동 현황은 <표 4>와 같다.

<표 4> 지역아동센터의 학급별 이용아동 현황) (단위: 명)

구분	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
미취학	1,564	3,023	4,133	4,127	4,585	4,838	4,376	4,578	4,028	3,714	3,533
초등학생	18,348	34,617	46,575	61,044	69,135	77,085	78,098	79,731	80,426	80,318	81,087
중학생	2,880	5,129	6,846	9,224	11,380	13,600	15,075	17,374	20,017	20,817	20,121
고등학생	555	958	1,095	1,413	1,862	2,072	2,346	3,014	3,663	4,006	4,035
탈학교	-	-	103	104	133	331	338	285	223	211	160
기타	-	22	99	317	196	-	-	-	-	-	-

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: vi) 재구성.

3) 종사자 현황

2014년 현재 지역아동센터의 종사자 수는 9,311명으로, 이 중 시설장은 1개소 1인으로 4,059명(43.6%), 생활복지사는 5,252명(56.4%)인 것으로 나타났다. 전국의 시설장 4,059명 중 남자는 1,073명(26.4%), 여자는 2,986명(73.5%)이었고, 생활복지사 총 5,252명 중 남자는 560명(10.7%), 여자는 4,692명(89.3%)으로 보고되었다. 즉, 시설장과 생활복지사를 포함한 종사자의 대부분인 82.5%(7,678명)가 여성인 것으로 나타났다. 지역아동센터의 종사자 현황은 <표 5>와 같다.

<표 5> 지역아동센터의 종사자 현황 (단위: 명)

구분	전체 종사자		시설장			생활복지사		
	인원	비율	소계	남	여	소계	남	여
전국	9,311	100.0	4,059	1,073	2,986	5,252	560	4,692

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: 50) 재구성.

4) 예산 현황

(1) 정부보조금 지원현황

전국의 지역아동센터 중 2014년 현재 정부보조금을 지원받는 센터는 총 3,886개소로 2013년에 비해 68개소 증가하였으며, 매년 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 정부보조금은 기본운영비 외에 거점형·특수목적형·토요운영 센터에 운영비 추가지원이

1) 2004년 탈학교/기타, 2005년 탈학교, 2009년부터 기타는 조사되지 않음.

이루어지고 있는데, 2014년 지역아동센터 기본운영비 지원 시설 중 해당 사업 선정여부에 따라 2,417개소에 지원되고 있다. 거점형 지원금을 받고 있는 센터는 209개소(5.1%), 특수목적형 지원금을 받고 있는 센터는 512개소(12.6%), 토요일운영 지원금을 받고 있는 센터는 1,701개소(41.9%)인 것으로 나타났다. <표 6>은 지역아동센터에 대한 정부보조금 지원 현황을 보여준다.

〈표 6〉 정부보조금 지원 현황

(단위: 개소, %)

구분	전체 센터수	정부보조금 (기본운영비) 지원			정부보조금 추가지원					
		센터수	시도 비율	지원 비율	거점형		특수목적형		토요일운영	
					센터수	비율	센터수	비율	센터수	비율
전국	4,059	3,886	100.0	95.7	209	5.1	512	12.6	1,701	41.9

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: 61-63) 재구성.

(2) 지자체 별도지원금 지원현황

2014년 현재 지자체 별도지원금을 받은 센터 수는 3,629개소로, 전체 지역아동센터 중 89.4%에 해당된다. 평균 지원금은 6,544,279원이었으며, 1개월 평균 지원금은 545,357원인 것으로 나타났다. 지자체 별도지원금 지원현황은 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 지자체 별도지원금 지원 현황

(단위: 개소, 원)

구분	전체 센터 수	지자체 별도지원금 지원				
		센터 수	시도 비율	지원 비율	평균 지원금	월평균 지원금
전국	4,059	3,629	100.0	89.4	6,544,279	545,357

출처: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단(2015: 64-65) 재구성.

3. 선행연구 검토

지역아동센터 관련 연구는 지역아동센터가 아동복지시설로 법제화되던 2004년을 기점으로 본격적으로 수행되고 있으며, 지역아동센터의 프로그램 운영과 직접적으로 관련된 연구는 극소수에 불과하다(조성숙, 2015). 지역아동센터 프로그램 관련 연구는 특정 프로그램의 효과성에 관한 연구(윤혜순, 2009; 허혜진, 2010; 조미아, 2012; 강성주, 2015; 김미애, 2015; 모윤숙, 2015), 그리고 지역사회 연계프로그램에 관한 연구(김인, 2010; 김현주·현안나, 2011; 김미정·이경은·장덕희, 2012; 박명순·최길순·이선희·이진승, 2012; 김

남숙, 2013; 김현숙·서윤, 2013; 김희진, 2014; 조성숙, 2015)가 주를 이루고 있다. 관련 선행연구를 요약·정리하면 다음과 같다.

먼저, 하정화 외(2013)는 부산지역 지역아동센터 이용아동의 특성에 기초한 지역아동센터의 정체성과 방향성을 유지할 수 있는 표준프로그램을 개발하여 제시하였다. 이 연구에서는 부산지역 지역아동센터 관계자 및 이용자를 대상으로 이용 현황, 활용 중인 프로그램에 대한 효과성, 가장 중요하다고 선호하는 프로그램 등에 관한 설문조사에 근거하여 지역아동센터에서 활용가능한 기본프로그램과 적용프로그램을 개발하였다.

한편, 프로그램 효과성 관련 연구들은 지역아동센터에서 실행중인 다양한 프로그램의 효과성을 검증하여 제시하고 있다. 예를 들어, 맹세호·박창우(2015)는 치료레크리에이션 원리를 활용한 여가교육프로그램이 지역아동센터 이용 청소년의 일상스트레스를 감소시키는데 효과가 있음을 보여주었고, 김소영·이근매(2010)는 집단미술치료 관련 이론적 근거를 바탕으로 개발된 집단미술치료프로그램이 지역아동센터 이용아동의 사회성 향상에 매우 효과적이었음을 시사하였다. 또한 허혜진(2010)은 창작 음악극 프로그램이 지역아동센터 아동의 또래 관계기술을 증진시키는 데 효과적인 중재도구임을 보여주었고, 강성주(2015)는 정직, 약속, 용서, 책임, 배려, 소유라는 6가지 주제를 담고 있는 창의인성프로그램이 아동의 정서지능과 창의사고력에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 제시하였다.

또한 지역사회 연계프로그램 관련 선행연구들은 지역사회 연계활동이 지역아동센터의 프로그램 효과성에도 긍정적인 영향을 미치고 있음을 시사하였다(조성숙, 2015; 38). 이러한 긍정적인 효과를 보여주고 있는 연구로는 청소년 자활기관 및 방과후 교실과의 연계를 통해 지역 내에서 지역아동센터의 연속적인 성장 가능성을 보여준 연구(윤혜순, 2009), 지역사회 자원연계를 통해 지역아동센터의 사례관리실천 향상을 보여준 연구(김미정·이경은·장덕희, 2012), 학교와 연계한 과학문화활동 프로그램을 통해 지역아동센터 이용아동들의 과학적 사고력이 향상되었음을 보여 준 연구(박명순·최길순·이선희·이진승, 2012) 등이 있다.

위에서도 살펴보았듯이, 지역아동센터의 프로그램 관련 선행연구는 주로 특정 프로그램의 효과성에 초점을 맞춘 연구가 대부분이며, 프로그램 운영과 직접적으로 관련된 연구는 매우 부족한 실정이다. 뿐만 아니라, 지역아동센터의 프로그램 운영이 조직의 내적 및 외적 환경차원의 요인들과 복합적으로 연결되어 있어 이러한 요인들을 모두 고려하여 종합적이고 동태적으로 이해할 필요가 있으나, 그러한 시도는 지역아동센터의 지역사회 연계프로그램을 다루고 있는 조성숙(2015)의 연구가 유일하다. 이런 맥락에서 지역아동센터의 조직 내적 및 외적 환경요인들을 모두 고려하여 이 요인들 간의 동태성을 종합적으로 조망할 수 있는 시스템사고를 통해 보호, 교육, 문화, 정서지원 및 지역사회 연계프로그램 전반의 운

영을 고찰할 수 있는 연구의 필요성이 제기된다.

III. 연구방법

본 연구는 시스템사고적 관점에서 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화 방안을 모색하기 위하여 대구지역의 지역아동센터에 초점을 맞추었고, 양적 및 질적 조사방법으로 수집된 자료에 근거하여 인과지도를 작성하고 분석하였다. 연구방법을 구체적으로 살펴보면, 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터의 프로그램 운영 실태 및 문제점 파악을 위해 대구광역시 소재 전체 지역아동센터의 시설장을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 대구광역시 소재 지역아동센터 198개 중 2015년에 개소하여 정부와 지자체로부터 예산지원을 받지 않는 10개소를 제외한 188개 지역아동센터의 시설장을 대상으로 2015년 7월 6일~7월 31일까지 약 4주간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 조사자가 작성한 설문지를 조사대상자가 스스로 작성하는 자기기입방식을 활용하였다. 또한 사전조사를 통해 측정도구의 타당도와 신뢰도를 평가하고, 문항을 수정·보완하여 설문지를 확정하였다. 설문지는 크게 4개 영역(응답자 관련 사항, 기관 관련 사항, 프로그램 운영 관련 사항, 시설 운영 전반에 관한 건의사항) 총 123문항으로 구성되었다. 자료 수집을 위해 대구광역시의 188개 지역아동센터에 총 188부의 설문지를 발송하여 157부가 회수되었으며, 회수율은 83.5%였다.

둘째, 설문조사의 결과를 보완하기 위해 면접조사를 통한 질적 연구방법을 병행하였다. 즉, 대구지역 소재 8개의 거점형 지역아동센터 시설장 8명을 대상으로 2015년 4월 7일~6월 18일에 걸쳐 각 2회의 방문 개별면접과 1회의 집단면접을 실시하였다. 각 면접은 약 2시간 가량 진행되었다. 자료수집은 면접에 앞서 시설장들에게 본 연구의 취지를 설명한 후, 녹음과 녹취의 동의를 받고 면접을 진행하였다. 면접조사에 대한 결과분석을 위해 녹취내용을 반복적으로 읽고 녹음내용을 들어가면서 범주를 도출하고 이를 주제로 묶어 내는 작업을 진행하였다. 면접조사의 구체적 조사대상과 질문내용은 <표 8>과 같다.

마지막으로, 설문 및 면접조사를 통해 수집된 자료에 근거하여 지역아동센터 프로그램 운영에 관한 주요변수를 도출하고 이에 근거하여 인과순환적 피드백구조를 보여주는 인과지도를 작성하여 주요변수들 간의 동태성을 파악하였다.

〈표 8〉 개별 및 집단면접 대상자 및 질문내용

구분	대상	질문내용	면접 횟수	면접 대상
개별 면접	대구지역 거점형 지역아동센터 시설장	<ul style="list-style-type: none"> • 각 프로그램별 운영의 애로사항과 개선방안 • 운영전반에 대한 애로사항과 중앙정부 및 지자체에 대한 건의사항 	각 2회	8명
집단 면접	대구지역 거점형 지역아동센터 시설장	<ul style="list-style-type: none"> • 각 프로그램별 운영의 애로사항과 개선방안 • 프로그램 운영과 관련하여 제도적 차원과 지역 아동센터 차원의 개선방안(이용대상자 선정, 프로그램 내용, 전달체계, 재정지원 등) • 지역사회 연계 활성화를 위한 제도적 차원과 지역아동센터 차원의 개선방안(연계대상기관, 연계내용, 전달체계, 예산지원, 법과 제도 등) 	1회	8명

IV. 지역아동센터 프로그램 운영의 인과구조 분석

1. 주요변수 탐색

1) 프로그램 운영 애로사항 및 개선방안 관련 조사결과

대구지역 지역아동센터 시설장들이 인식한 각 프로그램별 수행시의 주요 애로사항 및 개선방안에 대한 조사결과를 요약하면, 다음과 같다.

먼저, 보호프로그램의 애로사항으로는, 생활영역 프로그램의 경우 담당자의 과도한 업무(53.3%), 재정적 어려움(23.7%) 등이, 안전영역 프로그램의 경우 공교육기관과의 프로그램 중복(41.22%), 담당자의 과도한 업무(39.2%) 등이 지적되었다. 이에 따른 주요 개선사항을 살펴보면, 생활영역 프로그램의 경우 현실성 있는 재정확보 및 지원(50.7%), 외부 인적자원 확보 및 활용(60.0%), 안전영역 프로그램의 경우 공교육기관과의 프로그램 중복 해소(49.7%), 외부 인적자원 확보 및 활용(27.5%) 등이었다.

둘째, 교육프로그램 수행시의 주요 애로사항을 살펴보면, 학습영역 프로그램의 경우 담당자의 과도한 업무(49.4%), 아동의 관심부족(42.2%), 특기적성영역 프로그램의 경우 재정적 어려움(54.8%), 지역사회 내 인적·물적 연계자원 부족(31.0%), 성장관리영역 프로그램의 경우 아동의 관심부족(43.5%), 교육자료 부족(31.2%) 등인 것으로 나타났다. 이에 따른 주요 개선사항으로는, 학습영역 프로그램의 경우 외부 인적자원 확보 및 활용(61.2%), 현실성 있는 재정확보 및 지원(38.8%), 특기적성영역 프로그램의 경우 현실성 있는 재정확보

및 지원(52.3%), 외부 인적자원 확보 및 활용(45.4%), 성장관리영역 프로그램의 경우 센터 간 우수 프로그램 공유(31.8%), 외부 인적자원 확보 및 활용(29.8%) 등이 제시되었다.

셋째, 문화프로그램의 애로사항으로는, 체험활동영역 프로그램의 경우 재정적 어려움(73.5%), 이동수단 부족(52.9%) 등으로 나타났고, 참여활동영역 프로그램에서도 재정적 어려움(60.1%), 이동수단 부족(44.4%)인 것으로 응답되었다. 또한 이에 따른 주요 개선사항으로는, 체험활동영역 프로그램에서는 현실성 있는 재정보호 및 지원(75.2%), 외부 인적자원 확보 및 활용(34.6%), 참여활동영역 프로그램에서는 현실성 있는 재정보호 및 지원(63.4%), 지역사회 인적·물적 연계지원 확대를 위한 체계구축(35.2%) 등으로 나타났다.

넷째, 정서지원프로그램의 애로사항으로는, 상담영역 프로그램의 경우 학부모의 인식차이 및 협조부족(66.0%), 재정적 어려움(60.1%), 가족지원영역 프로그램의 경우 학부모의 인식차이 및 협조부족(77.4%), 담당자의 과다한 업무(32.3%) 등인 것으로 나타났다. 한편, 이에 대한 주요 개선사항으로는, 상담영역 프로그램에서는 센터에 대한 인식 개선 및 편견해소(41.1%), 프로그램 운영을 위한 종사자의 역량강화(35.8%) 등이 지적되었고, 가족지원영역에서는 센터에 대한 인식 개선 및 편견해소(49.7%), 외부 인적자원 확보 및 활용(32.5%) 등이 제시되었다.

마지막으로, 지역사회 연계프로그램 수행시의 애로사항으로는, 홍보영역 프로그램의 경우 담당자의 과다한 업무(52.0%), 재정적인 어려움(34.9%) 및 연계가능기관 및 프로그램에 대한 정보부족(34.9%)이, 연계영역 프로그램의 경우 연계가능기관 및 프로그램에 대한 정보부족(42.8%), 연계기관 부족(37.5%) 등으로 나타났다. 이에 따른 주요 개선사항으로는, 홍보영역 프로그램의 경우 현실성 있는 재정보호(40.8%), 외부 인적자원 확보 및 활용(33.6%), 지자체의 적극적인 지원 및 출선수범(30.3%) 등이었고, 연계영역 프로그램의 경우 인적·물적 자원 연계통합관리전산망 구축(37.3%), 연계를 위한 공동사업 개발 및 지원(34.6%), 외부 인적자원 확보 및 활용(26.8%) 등이 제시되었다.

2) 프로그램 운영 관련 주요변수

(1) 조직 내적 환경

지역아동센터의 프로그램 운영과 관련하여 다양한 애로사항이 지적되었는데, 이 중 종사자의 과다한 업무, 센터의 재정적 어려움, 아동의 관심 및 학부모의 협조 부족은 프로그램 운영과정에서 고려되어야 하는 조직 내적 환경차원의 변수들이다.

먼저, 종사자의 업무량은 지역아동센터 프로그램 운영과 관련하여 핵심적으로 고려되어야 할 변수이다. 상기한 바와 같이, 대구지역 지역아동센터의 시설장들은 문화프로그램을 제외한 보호, 교육, 정서지원 및 지역사회 연계프로그램 수행시 과다한 업무량을 가장 큰

애로사항 중 하나로 지적하였다. 이는 다른 선행연구에서도 유사하게 지적되는 내용이기도 하다(김현주·현안나, 2011; 조성숙, 2015). 특히 대부분의 지역아동센터에서는 종사인력 수에 비해 종사자들의 업무량이 과다하여 지역사회 연계활동을 적극적으로 수행하기가 어려울 뿐만 아니라, 지역사회 연계활동 정도가 낮음으로 인해 결국 인적 자원 연계가 어려워 과다한 업무량이 해소되지 않는 악순환이 계속되고 있는 것으로 사료된다(조성숙, 2015; 40).

다음으로, 재정수준은 지역아동센터의 프로그램 운영 향방을 결정짓는 조직 내적 환경차원의 핵심변수이다. 대부분의 지역아동센터는 재정적으로 매우 취약하여 정부 및 지자체에 대한 재정의존도가 매우 높은 실정이다(보건복지부·지역아동센터 중앙지원단, 2014). 대구지역의 지역아동센터 시설장들 또한 재정적 어려움을 보호, 교육, 문화, 정서지원 및 지역사회 연계프로그램 수행시의 가장 큰 어려움으로 인식하고 있었다. 이는 김유화(2010), 보건복지부·지역아동센터 중앙지원단(2014), 조성숙(2015) 등 지역아동센터 관련 다양한 선행연구에서 지적되는 내용과도 일치한다.

마지막으로, 지역아동센터 이용 아동의 관심 및 학부모의 협조정도 또한 지역아동센터 프로그램 운영을 결정짓는 주요변수이다. 위에서도 고찰하였듯이, 대구지역의 지역아동센터 시설장들은 특히 교육프로그램과 정서지원프로그램을 운영하는데 있어 아동의 관심부족이나 학부모의 인식차이 및 협조부족을 가장 큰 애로사항 중 하나로 인식하고 있었다. 특히 교육프로그램 중 학습영역 프로그램과 성장관리영역 프로그램의 경우 아동의 관심부족을 가장 큰 애로사항 중 하나로 인식하고 있었고, 정서지원프로그램 중 상담프로그램과 가족지원프로그램의 경우 학부모의 인식차이 및 협조부족을 가장 큰 애로사항 중 하나로 느끼고 있었다.

(2) 조직 외적 환경

대구지역 소재 지역아동센터 시설장들이 프로그램 운영과정상의 애로사항으로 인식한 지역사회 내 인적·물적 연계자원 부족, 프로그램 관련 구체적인 지침 및 일관된 평가기준 부족 등은 지역아동센터 프로그램 운영시의 조직 외적 환경요인으로 고려될 필요가 있다.

첫째, 지역사회 내 인적·물적 연계자원 유무는 지역아동센터 프로그램 운영에 다각적으로 영향을 미칠 수 있는 주요변수이다. 상기한 바와 같이, 대구지역 지역아동센터 시설장들은 교육프로그램과 지역사회 연계프로그램 운영시의 가장 큰 애로사항으로 지역사회 내 인적·물적 연계자원 부족, 연계가능기관 및 프로그램에 대한 정보부족, 연계기관 부족 등을 지적하였다. 특히 인적 및 물적 자원 부족을 경험하는 대부분의 지역아동센터가 보호, 교육, 문화 및 정서지원 등의 다양한 프로그램을 효과적으로 실행하기 위해서는 조직 외적

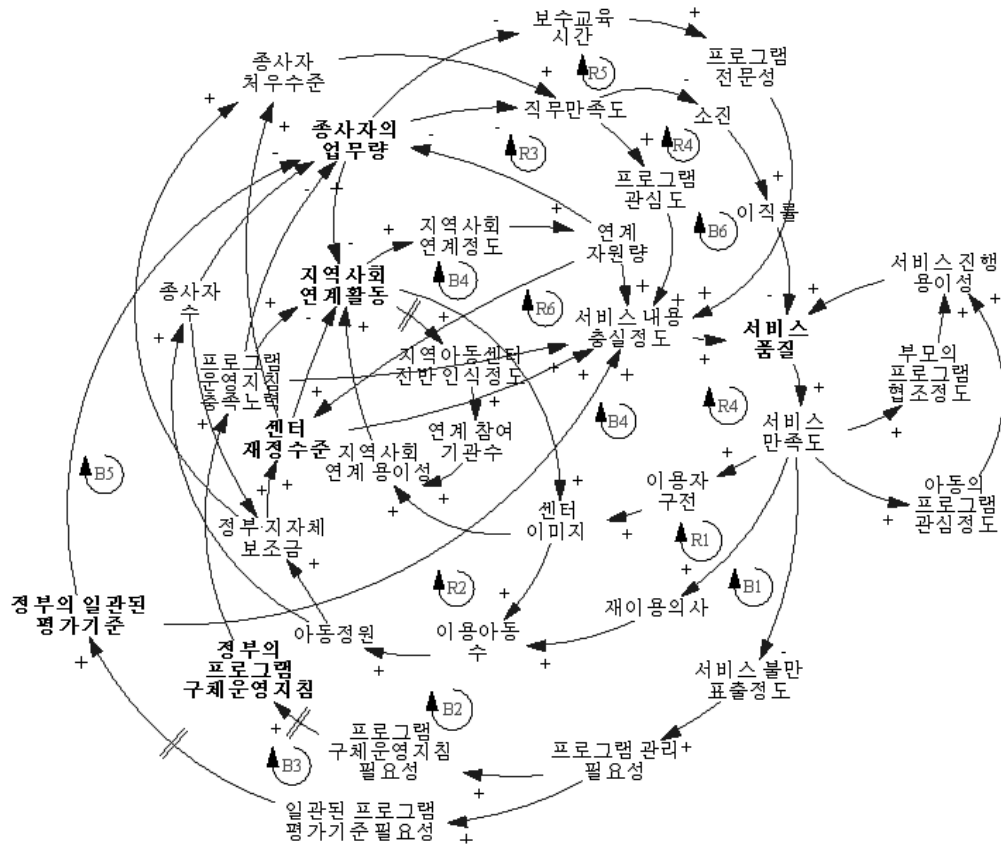
환경차원의 다양한 인적 및 물적 자원을 개발하고 연계하여야 하기 때문이다.

둘째, 지역아동센터의 프로그램 운영 관련 구체적인 지침 및 일관된 평가기준 유무 또한 주요한 조직외적 환경요인 변수로 고려되어야 한다. 보건복지부(2014)의 지역아동센터 운영매뉴얼에는 지역아동센터의 프로그램을 보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회 연계라는 5가지 영역으로 구분하여 각 영역을 세부영역별로 나누어 제시하고는 있으나, 각 프로그램의 운영방법에 대한 구체적인 설명은 충분하게 제시되지 않은 것으로 나타났다. 또한 대구광역시 소재 지역아동센터 시설장들에 대한 설문조사 결과에서도, 프로그램 운영 관련 구체적인 지침 부재는 특히 보호프로그램 등의 일부 프로그램에 대한 애로사항의 하나로 지적되었고, 지역아동센터 운영 전반에 관하여 중앙정부 및 지자체에 대한 건의사항의 하나로 지적되었다. 한편, 대구지역 소재 거점형 지역아동센터 시설장 8명을 대상으로 한 면접조사 결과에서도 위에 제시된 내용과 유사한 의견이 제시되었다. 즉, 보건복지부와 지자체의 평가기준이 모호하고 일관성이 없을 뿐만 아니라, 프로그램 운영지침의 구체성 부족으로 프로그램 실행에 많은 어려움이 있어 신뢰성 있는 평가기준 및 구체적이고 획일화된 지침 확립이 절실한 것으로 인식하고 있었다.

2. 지역아동센터 프로그램 운영의 인과순환적 피드백구조

본 연구에서는 지역아동센터 프로그램 운영에 대한 종합적이고 체계적인 고찰을 위해 시스템사고에 근거하여 지역아동센터의 지역사회 연계활동을 조망하고 있는 조성숙(2015; 45)의 인과지도를 기본틀로 삼되, 본 연구의 목적에 부합하도록 지역아동센터 프로그램 운영 이해에 필요한 변수들을 추가하여 인과지도를 수정·보완하였다. 다시 말하면, 조성숙(2015)의 연구에서는 지역아동센터의 프로그램 중 지역사회 연계프로그램을 이해하기 위해 종사자의 업무량, 지역아동센터의 재정수준, 지역사회 연계자원, 서비스 품질 등의 변수를 인과순환적으로 고찰하고 있다. 이에 본 연구에서는 지역아동센터 시설장들을 대상으로 한 설문조사 및 면접조사 결과에 근거하여 도출된 주요변수들, 즉 프로그램에 대한 구체적인 운영지침, 프로그램에 대한 아동의 관심, 프로그램에 대한 부모의 협조 등을 추가하여 지역아동센터의 전체 프로그램 운영을 이해하는데 필요한 인과지도를 작성하여 인과순환적 피드백구조를 분석하였다.

지역아동센터의 프로그램 운영은 시스템사고적 관점에서 조직 내적 및 외적 환경차원의 요소들이 상호복합적이고 인과순환적으로 연결되어 있다. 지역아동센터의 프로그램 운영 관련 변수들의 주요 피드백구조는 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 지역아동센터의 프로그램 운영의 인과지도

출처: 조성숙(2015: 45)의 인과지도를 본 연구의 목적에 맞게 일부 수정·보완함.

지역아동센터의 프로그램 운영에 대한 인과순환적 피드백구조는 12개의 핵심 피드백루프, 즉 6개의 양의 피드백루프(positive feedback loop)와 6개의 음의 피드백루프(negative feedback loop)로 설명될 수 있다. 이러한 피드백루프의 핵심변수 및 주요내용을 살펴보면, <표 9>와 같다.

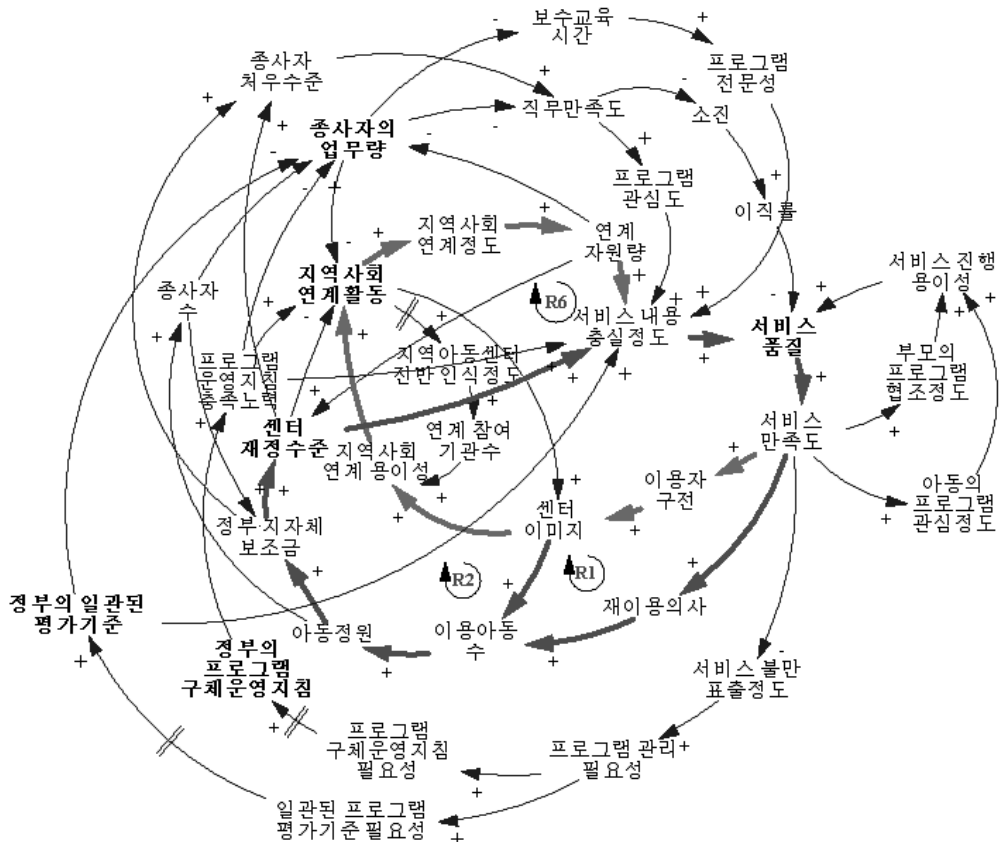
〈표 9〉 지역아동센터 프로그램 운영 관련 주요 피드백루프의 핵심변수 및 내용

구분	피드백 루프의 핵심변수	주요내용
R1, R2	서비스 품질, 서비스 만족도, 이용 아동수, 센터 재정수준, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 이용 아동수가 증가하고 센터 재정수준이 향상되어 서비스 내용 충실정도가 높아지고 서비스 품질이 다시 높아짐
R3, R4	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 프로그램 구체운영 지침, 종사자의 업무량, 직무만족도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 프로그램 구체운영지침 필요성 감소로 구체운영지침이 줄어들어 종사자의 업무량이 감소하면 직무만족도가 높아져 서비스 품질이 다시 높아짐
R5	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 프로그램 구체운영 지침, 종사자의 업무량, 프로그램 전문성	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 프로그램 구체운영지침 필요성 감소로 구체운영지침이 줄어들어 종사자의 업무량이 감소하면 보수교육 시간이 증가하여 프로그램 전문성이 높아지고 서비스 품질이 다시 높아짐
R6	서비스 품질, 서비스 만족도, 이용자 구전, 센터 이미지, 지역사회 연계활동, 연계 자원량	서비스 품질 향상으로 서비스 만족도가 높아지면 이용자 구전이 늘어나 센터 이미지가 향상되고 지역사회 연계활동이 증가하여 연계 자원량이 늘어나 서비스 품질이 다시 높아짐
B1	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 프로그램 구체운영 지침, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 프로그램 구체운영지침 필요성 감소로 구체지침이 감소하고 서비스 내용 충실정도가 낮아져 서비스 품질이 낮아짐
B2	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 프로그램 구체운영 지침, 지역사회 연계활동, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 프로그램 구체운영지침이 감소하여 지역사회 연계활동 및 연계 자원량이 감소하여 서비스 내용 충실정도가 낮아지고 서비스 품질이 낮아짐
B3	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 일관된 평가기준, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 일관된 평가기준이 감소하고 서비스 내용 충실정도가 낮아져 서비스 품질이 낮아짐
B4	서비스 품질, 서비스 만족도, 재이용의사, 센터 재정수준, 지역사회 연계활동, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 재이용 의사가 증가하고 센터의 재정수준이 높아져 지역사회 연계활동이 감소함으로써 연계자원량이 줄어들어 서비스 내용 충실정도가 낮아지고 서비스 품질이 낮아짐
B5	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 일관된 평가기준, 종사자의 업무량, 직무만족도, 서비스 내용 충실정도	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 일관된 평가기준이 감소하여 종사자의 업무량은 증가하고 직무만족도는 낮아져 서비스 내용 충실정도는 낮아지고 서비스 품질이 낮아짐
B6	서비스 품질, 서비스 불만 표출 정도, 정부의 일관된 평가기준, 종사자의 업무량, 직무만족도, 소진, 이직률	서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지면 서비스 불만 표출정도가 낮아져 정부의 일관된 평가기준이 감소하여 종사자의 업무량은 증가하고 직무만족도는 낮아져 소진이 증가하고 이직률은 높아져 서비스 품질이 낮아짐

3. 지역아동센터 프로그램 운영의 동태성

위의 인과지도에도 제시되어 있듯이, 지역아동센터의 프로그램 운영은 조직의 내적 및 외적 환경차원에서 정부의 프로그램 구체운영지침, 종사자의 업무량, 센터 재정수준, 서비스 품질, 부모의 프로그램 협조와 아동의 프로그램 관심 등 다양한 변수들이 상호복합적이고 동태적으로 연결되어 있음을 알 수 있다. 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화에 유용한 핵심적인 동태적 연결구조를 살펴보면, 다음과 같다.

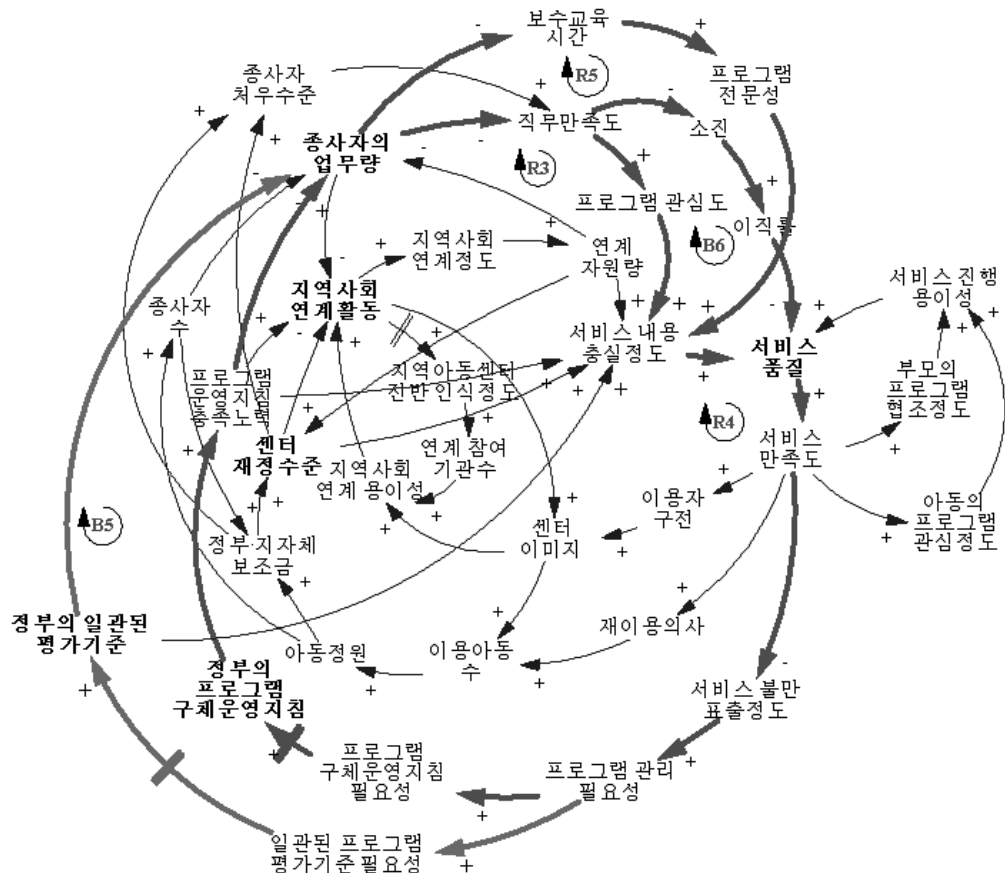
먼저, 서비스 품질 향상에 따라 서비스 만족도가 높아지고 재이용의사 혹은 센터 이미지가 향상되어 아동정원이 증가하고 센터 재정수준이 높아져 서비스 품질이 다시 높아지는 양의 피드백루프인 R1과 R2는 서비스 품질 향상으로 서비스 만족도가 높아져 이용자 구진이 증가하고 지역사회 연계활동이 증가함에 따라 연계 자원량이 증가하여 서비스 품질이 다시 향상되는 양의 피드백루프인 R6과 동태적으로 연결되어 있다. 즉, 지역아동센터 프로



[그림 2] 지역아동센터 프로그램의 서비스 품질, 재정수준, 지역사회 연계활동 간의 동태성

그림의 서비스 품질은 센터의 재정수준 및 지역사회 연계활동과 서로 복잡하게 연결되어 있어, 서비스 품질이 낮아져 서비스 만족도가 낮아지면 재이용의사가 낮아져 센터의 재정수준에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 이용자들의 구전에 의해 센터 이미지에도 부정적인 영향을 미쳐 지역사회 연계활동을 저해하여 다시 서비스 품질을 저해하는 악순환구조가 될 수 있음을 시사한다. [그림 2]는 서비스 품질, 센터 재정수준, 지역사회 연계활동 간의 동태성을 보여준다.

한편, 서비스 품질을 중심으로 프로그램 구체운영지침, 정부의 일관된 평가기준, 종사자의 업무량, 프로그램 전문성 또한 동태적으로 연결되어 있다. 즉, 서비스 품질이 높아짐에 따라 정부의 프로그램 구체운영지침이 감소하고 종사자의 업무량이 감소하여 직무만족도가 높아 서비스 품질이 높아지는 피드백 구조인 R3과 R4, 그리고 서비스 품질 향상에 따라 정부의 프로그램 구체운영지침 감소로 종사자의 업무량이 감소하고 보수교육 시간이 증가



[그림 3] 지역아동센터 프로그램의 서비스 품질, 구체운영지침, 일관된 평가기준, 종사자의 업무량, 프로그램 전문성, 소진 간의 동태성

하여 프로그램 전문성이 높아지고 결국 서비스 품질이 향상되는 피드백 구조인 R5는 서비스 품질 향상에 따라 정부의 일관된 평가기준 감소로 종사자의 업무량이 증가하고 직무만족도는 낮아져 서비스 품질이 낮아지는 음의 피드백루프인 B5 및 B6과 동태적으로 연결되어 있다. 즉, 서비스 품질 향상을 위해 정부가 프로그램에 대한 구체적인 운영지침을 만들고 일관된 평가기준을 늘린다고 하더라도, 이러한 노력이 종사자의 업무량과 직무만족도에 직·간접적으로 영향을 미쳐 결국 종사자의 소진이 증가하거나 전문적인 프로그램 수행이 어려워져 결국 서비스 품질이 낮아지는 상황이 초래될 수 있음을 시사한다. [그림 3]은 지역아동센터 프로그램의 구체운영지침, 일관된 평가기준, 종사자의 업무량, 프로그램 전문성, 소진 간의 동태성을 보여준다.

IV. 논의 및 결론

지역아동센터의 프로그램 운영은 조직 내적 및 외적 환경차원에서 프로그램에 대한 구체적인 운영지침, 종사자의 업무량, 센터 재정수준, 서비스 품질, 부모의 프로그램 협조와 아동의 프로그램 관심 등 다양한 변수들이 상호복합적이고 동태적으로 연결되어 있어 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화를 위해서는 다양한 요인이 고려되어야 한다. 본 연구의 분석결과에 근거하여 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화를 위한 전략지점을 정부 및 지자체 차원과 지역아동센터 차원으로 구분하여 제시하고자 한다.

먼저, 정부 및 지자체 차원에서는 프로그램 활성화 방안은 다음과 같다. 첫째, 지역아동센터의 적정한 재정수준 유지는 지역아동센터 프로그램의 양적 및 질적 수준을 향상시킬 수 있는 핵심적인 전략지점인 것으로 사료된다. 위의 인과지도에서도 고찰하였듯이, 지역아동센터의 재정수준은 서비스 품질을 향상시키는 원동력인 동시에, 프로그램 진행에 필요한 지역사회 연계활동을 저해하여 다시 서비스 품질을 낮추는 악순환구조를 초래할 수 있는 주요 변수이다. 따라서 지역아동센터 프로그램의 서비스 품질 향상을 위해서는 프로그램 운영에 필요한 적정 수준의 재정상태가 유지될 수 있도록 지역아동센터에 대한 프로그램 운영비 및 인력 보장을 위한 재정 지원 확대 등 정부 및 지자체 차원의 다양한 지원이 확대되어야 한다.

둘째, 종사인력 확충을 통한 과다한 업무량 해소는 지역아동센터의 프로그램 운영 활성화, 더 나아가 프로그램의 서비스 품질 향상을 위한 가장 핵심적인 처방이 될 것으로 사료된다. 위의 인과순환적 피드백구조에서도 시사하듯이, 종사인력 부족에 따른 업무량 과다는 지역아동센터의 기본프로그램 운영에도 직·간접적으로 영향을 미쳐 프로그램 수행 전

문성을 위협할 뿐만 아니라, 서비스 품질 저하에도 직접적인 영향을 미치게 된다. 따라서 지역아동센터 종사자들의 과도한 업무를 해소할 수 있도록 지역아동센터의 인원 증원을 통한 업무 부담 경감 등의 방안이 마련되어야 한다.

셋째, 지역아동센터 프로그램의 성공적인 운영을 위해서는 정부 및 지자체차원에서의 프로그램 운영에 관한 구체적인 운영지침 및 일관된 평가기준 마련이 시급하다. 상기한 바와 같이, 특히 프로그램에 관한 구체적인 운영지침 및 평가기준 마련은 프로그램의 서비스 품질 향상에 초석이 된다. 그러나 보건복지부(2014)의 지역아동센터 운영매뉴얼에는 보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회 연계라는 5가지 영역의 프로그램으로 구분되어 있고 각 영역이 세부영역별로 제시되어 있으나, 각 프로그램의 운영방법에 대한 구체적인 설명은 충분하게 제시되지 않은 것으로 나타났다. 지역아동센터의 기본프로그램에 대한 구체적인 운영지침 부재는 양질의 서비스 산출을 어렵게 하므로, 정부는 프로그램 운영을 위한 표준 매뉴얼을 개발하여 전체 지역아동센터에 보급하고, 나아가 운영매뉴얼에 제시된 내용과 동일한 평가기준에 근거하여 평가가 이루어질 수 있도록 체계적인 평가체계가 구축되어야 한다.

넷째, 지역사회 연계활동은 보호, 교육, 문화, 정서지원 등 지역아동센터 기본프로그램의 서비스 품질 향상에 밑거름이 되는 활동으로, 지역아동센터의 인식 개선을 위한 정부 및 지자체 차원에서의 적극적인 홍보노력이 전제되어야 한다. 위에서도 고찰하였듯이, 지역사회 연계활동은 인적 및 물적 자원이 부족한 대부분의 지역아동센터들이 기본프로그램을 충실히 수행하기 위해 불가피하게 선택해야 하는 재정충원수단이자 기본프로그램 중의 하나이다. 그러나 지역아동센터에 대한 인식 부재 혹은 부정적인 인식 등으로 인해 현실에서는 지역아동센터가 적극적인 지역사회 연계활동을 수행하기가 어려운 것으로 나타났다. 따라서 지역아동센터의 인식 개선을 위해 정부나 지자체 차원에서의 체계적이고 지속적인 홍보 노력이 필요한 것으로 사료된다(조성숙, 2015: 49).

한편, 프로그램 운영 활성화를 위해 지역아동센터 차원에서도 다음과 같은 전략을 강구할 필요가 있다. 먼저, 지역아동센터는 프로그램의 안정적인 운영을 위해 지역사회 연계활동 강화 등 지역아동센터의 재정원천을 다양화하기 위한 적극적인 노력이 필요하다. 정부 및 지자체 지원금에 대한 의존도가 매우 높은 대부분의 지역아동센터가 프로그램 운영을 위해 정부나 지자체 지원금에만 전적으로 의존하는 것은 장기적인 관점에서 센터의 존립에도 심각한 문제를 초래할 수 있다. 따라서 지역아동센터의 재정구조를 개선하고 재정적인 자생력을 강화할 수 있도록 사회복지공동모금회, 민간기업, 비영리단체 및 개인 등과의 적극적인 자원연계를 통해 재정원천을 다양화할 수 있는 적극적인 노력이 필요하다. 이를 위해 거점형 지역아동센터나 지역아동센터 관련 협의체를 중심으로 네트워크를 형성하여 지

역사회 연계활동을 위한 공동노력도 고려할 만하다. 또한 지역사회 연계활동의 활성화를 위해 지역아동센터에 대한 인식 부재 혹은 부정적인 인식 개선될 수 있도록 지역아동센터 전국 및 지역 연합회 차원에서도 적극적인 홍보노력이 이루어질 필요가 있다(조성숙, 2015: 48).

마지막으로, 지역아동센터 프로그램의 성공적인 운영을 위해 시설장 등 종사자의 전문성 및 역량 강화를 위한 체계적인 노력이 수반되어야 한다. 지역아동센터 프로그램 운영의 성패는 프로그램을 실행하는 종사자들에게 달려있다고 해도 과언이 아니며, 종사자의 전문성은 프로그램의 서비스 품질에 다각적으로 영향을 미칠 수 있다. 따라서 종사자들의 전문성 향상 및 역량강화를 위한 교육프로그램에의 정기적인 참여와 같은 지속적인 노력이 필요하다. 특히 보호, 교육, 문화, 정서지원 등 기본 프로그램 운영 관련 교육내용뿐만 아니라, 인적·물적 자원 개발을 위한 지역사회 연계기법, 프로그램 프로포절 작성방법 등 지역사회 연계 및 자원개발 역량을 강화시킬 수 있는 내용의 교육프로그램에의 참여 및 협의체를 통한 정보공유를 통해 전문성 및 역량 강화를 위한 지속적이 노력이 이루어져야 한다.

【참고문헌】

- 강성주. (2015). “창의인성프로그램이 지역아동센터 아동의 정서지능과 창의사고력에 미치는 영향”. 『사회복지경영연구』 제2권 2호: 143-167.
- 김남숙. (2013). “지역아동센터의 지역사회 연계에 관한 탐색적 연구”. 『디지털정책연구』 제11권 12호: 803-810.
- 김미숙. (2006). “지역사회 빈곤아동 지원정책 고찰: 지역아동센터 정책을 중심으로”. 『보건복지포럼』 제114호: 78-90.
- 김미애. (2015). “집단미술치료 프로그램이 지역아동센터 아동들의 자기표현향상에 미치는 영향”. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 김미정 · 이경은 · 장덕희. (2012). “지역아동센터의 사례관리실천에 영향을 미치는 요인: 지역 사회자원 연계의 조절효과를 중심으로”. 『사회과학연구』 제28권 4호: 409-428.
- 김소영 · 이근매. (2010). “지역아동센터 이용아동을 위한 사회적 향상 집단미술치료 프로그램 개발 및 효과검증”. 『미술치료연구』 제17권 제6호: 1333-1355.
- 김유화. (2010). “지역아동센터의 지역연계 실태와 활성화 방안에 관한 연구: 부천시 지역아동 센터를 중심으로”. 서울기독교대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 김인. (2010). “지역아동센터의 지역사회 네트워크 구축에 있어서 교회의 역할”. 『교회사회사업』 제14권: 63-101.
- 김준기 · 정복교. (2007). “전라북도 지역아동센터 현황과 발전과제”. 『보육지원학회지』 제7권 3호: 67-100.
- 김현숙 · 서윤. (2013). “지역아동센터의 네트워크 연계기관수 및 네트워크 지속성, 서비스 지속성 영향요인 연구:전북지역을 중심으로”. 『한국아동학회』 제34권 6호: 159-175.
- 김현주 · 현안나. (2011). “지역아동센터 종사자의 지역사회서비스 연계경험에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 『아동학회지』 제32권 5호: 103-119.
- 김현정 · 최은영. (2014). “지역아동센터 이용아동의 부모자녀관계, 사회적 자본, 자아존중감”. 『보건사회연구』 제34권 1호: 239-267.
- 김희진. (2014). “방과후 돌봄서비스 제공기관 간의 연계에 관한 고찰: 지역아동센터와 방과후 학교를 중심으로”. 경희대학교 공공대학원 석사학위논문.
- 맹세호 · 박창우. (2015). “지역아동센터 청소년의 일상스트레스 감소를 위한 여가교육 프로그램의 효과성 연구: 강릉시 A지역아동센터를 중심으로”. 『한국케어매니지먼트 연구』 제16권: 33-53.

- 모윤숙. (2015). “지역아동센터의 합창프로그램이 아동의 자아존중감에 미치는 영향”. 순천대학교 사회문화예술대학원 석사학위논문.
- 박명순 · 최길순 · 이선희 · 이진승. (2012). “지역아동센터와 연계한 소외 계층 과학문화 활동의 진행 과정과 의미”. 『현장과학교육』 제6권 1호: i-iv.
- 보건복지부. (2008). 『2008년도 아동복지사업 안내』. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부. (2014). 『2014년 지역아동센터 운영매뉴얼』. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부. (2015). 『2015년 지역아동센터 지원 사업안내』. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부 · 지역아동센터 중앙지원단. (2014). 『전국 지역아동센터 실태조사 보고서』. 서울: 보건복지부 · 지역아동센터 중앙지원단.
- 보건복지부 · 지역아동센터중앙지원단. (2015). 『전국 지역아동센터 실태조사 보고서』. 서울: 보건복지부 · 지역아동센터 중앙지원단.
- 윤혜순. (2009). “지역아동센터의 효과분석을 위한 참여관찰 연구”. 『한국청소년시설환경』 제7권 40호: 43-55.
- 이영순 · 민소영. (2013). “지역아동센터 이용자와 제공자의 프로그램 욕구 인식에 대한 비교 연구”. 『청소년시설환경』, 제11권 1호: 13-25.
- 조미아. (2012). “지역아동센터에서 노인의 독서교육 활동 효과에 관한 연구”. 『한국비블리아학회지』 제23권 1호: 195-214.
- 조성숙. (2015). “시스템사고에 근거한 지역아동센터의 지역사회 연계 활성화 방안”. 『한국시스템다이내믹스연구』 제16권 제2호: 33-52.
- 조성숙 · 정은아 · 최윤옥. (2015). 『대구 지역아동센터의 프로그램 운영 실태와 발전방안에 관한 연구(지역아동센터 대구지원단 연구조사보고서)』. 대구: 지역아동센터 대구지원단.
- 지역아동정보센터. (2008). 『지도로 보는 전국지역아동센터 현황 자료』.
- 지은구 · 조성숙. (2010). 『지역사회복지론』. 서울: 학지사.
- 하정화 · 박금식 · 권채련 · 김기만 · 김진호 · 문동민 · 이미옥 · 이선희. (2013). 『부산지역 지역아동센터 운영 표준프로그램 개발(부산여성가족개발원 연구보고서 2013-15)』. 부산: 부산여성가족개발원.
- 허혜진. (2010). “지역아동센터 아동의 또래 관계 기술 증진을 위한 창작 음악극 프로그램 효과 연구”. 『음악치료교육연구』. 7권 1호(통권 12호): 37-59.