



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

행 정 학 석 사 학 위 논 문

지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 연구

- 부산 지역아동센터를 중심으로 -



2012년 2월

부경대학교 대학원

행 정 학 과

임 정 연

행 정 학 석 사 학 위 논 문

지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 연구

- 부산 지역아동센터를 중심으로 -



이 논문을 행정학석사 학위논문으로 제출함.

2012년 2월

부경대학교 대학원

행 정 학 과

임 정 연

임정연의 행정학 석사 학위논문을
인준함.

2012년 2월

주 심 행정학박사 이 재 원 (인)

위 원 행정학박사 서 재 호 (인)

위 원 행정학박사 허 용 훈 (인)

<목 차>

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적 및 필요성	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	5
제 2 장 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 이론적 검토	8
제 1 절 지역아동센터의 개념 및 역할	8
1. 지역아동센터의 개념	8
2. 지역아동센터의 역할 및 기능	10
3. 지역아동센터 이용자 특성 및 아동의 중요성	12
제 2 절. 서비스 만족도의 개념과 측정방법	16
1. 서비스 만족도의 개념 및 중요성	16
2. 서비스 만족도의 결정요인	17
3. 서비스 만족도의 측정방법	20
제 3 절. 서비스 만족도에 관한 선행연구의 고찰	28
제 3 장 분석 틀 및 조사설계	33
제 1 절 부산 지역아동센터 현황 및 운영실태	33
1. 부산 지역아동센터 현황	33
1) 지역별 현황	33

2) 종사자 현황	34
3) 이용아동 현황.....	37
4) 프로그램 현황.....	39
2. 부산 지역아동센터의 운영실태.....	42
1) 지역아동센터 운영 기간	43
2) 지역아동센터 신고 형태	44
3) 운영주체	45
4) 운영비 지원 현황	46
5) 시설 현황	46
6) 운영시간	47
7) 시설의 지리적 특성	49
3. 부산 지역아동센터의 문제점	50
제 2 절 분석 틀과 가설의 설정	54
1. 분석 틀	54
2. 가설의 설정	55
제 3 절 조사설계	57
1. 자료수집 및 표본추출 방법	57
2. 척도의 구성 및 신뢰도 분석	61
1) 척도의 구성	61
2) 변수목록 및 신뢰도 분석	64

제 4 장 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 대한 분석

제 1 절 지역아동센터 이용자의 특성 분석	67
1. 지역아동센터 이용아동의 특성 분석	67

2. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성 분석	68
제 2 절 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도 분석	69
1. 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도 비교분석	69
2. 지역아동센터 이용아동의 특성별 만족도 분석	70
3. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성별 만족도 분석	73
제 3 절 지역아동센터 이용자의 분야별 만족도 분석	76
1. 공간 및 시설	76
2. 프로그램	81
3. 친구관계	84
4. 교사의 자질 및 전문성	87
5. 교재 및 학습도구	90
제 4 절 분석결과의 논의	93
제 5 장 결론 및 정책제언	98
제 1 절 요약 및 결론	98
제 2 절 정책제언	100
참고문헌	105
설문지	112

〈표 목차〉

〈표 2-1〉 아동권리협약의 8대 기본원칙.....	14
〈표 2-2〉 보건복지부 만족도 평가지표	26
〈표 3-1〉 구·군별 지역아동센터 설치 현황.....	33
〈표 3-2〉 법정직원 수 및 현재 근무자 수	34
〈표 3-3〉 인력현황	35
〈표 3-4〉 월 평균급여	36
〈표 3-5〉 운영주체별 월 평균급여	37
〈표 3-6〉 이용 아동 현황	38
〈표 3-7〉 학령기별 이용 아동 현황	38
〈표 3-8〉 프로그램 현황	40
〈표 3-9〉 지역아동센터 운영 기간	44
〈표 3-10〉 지역아동센터 신고 형태	45
〈표 3-11〉 지역아동센터 운영 주체	45
〈표 3-12〉 운영비 지원 여부	46
〈표 3-13〉 시설 소유형태	47
〈표 3-14〉 주간 운영시간	48
〈표 3-15〉 주간 운영일수	48
〈표 3-16〉 시설의 지리적 특성	49
〈표 3-17〉 자료수집 및 표본추출 방법	57
〈표 3-18〉 측정도구	61
〈표 3-19〉 설문지의 구성(아동용)	63
〈표 3-20〉 설문지의 구성(학부모용)	63

<표 3-21> 분야별 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석	66
<표 4-1> 지역아동센터 이용아동의 일반적 특성	68
<표 4-2> 지역아동센터 이용아동 학부모의 일반적 특성	69
<표 4-3> 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도	70
<표 4-4> 성별 만족도	70
<표 4-5> 학년별 만족도	71
<표 4-6> 가족관계별 만족도	72
<표 4-7> 이용기간별 만족도	73
<표 4-8> 연령대별 만족도	74
<표 4-9> 학력별 만족도	74
<표 4-10> 아동과의 관계별 만족도	75
<표 4-11> 가족형태별 만족도	76
<표 4-12> 이용주체별 공간 및 시설에 대한 만족도	77
<표 4-13> 아동 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도	78
<표 4-14> 학부모 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도	80
<표 4-15> 이용주체별 프로그램에 대한 만족도	81
<표 4-16> 아동 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도	82
<표 4-17> 학부모 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도.....	83
<표 4-18> 이용주체별 친구관계에 대한 만족도	84
<표 4-19> 아동 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도	85
<표 4-20> 학부모 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도	86
<표 4-21> 이용주체별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도	87
<표 4-22> 아동 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도	88
<표 4-23> 학부모 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도	

.....	89
<표 4-24> 이용주체별 교재 및 학습도구에 대한 만족도	90
<표 4-25> 아동 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도	91
<표 4-26> 학부모 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도..	92

<그림 목차>

<그림 2-1> 지역아동센터의 역할과 기능에 대한 개념도	11
<그림 2-2> 지역아동센터의 아동서비스 기능에 대한 개념도	12
<그림 2-3> ACSI 모형.....	22
<그림 2-4> NCSI 모형	23
<그림 2-5> 기관행정이용자만족도 조사 모델	24
<그림 2-6> CYS-net 서비스 만족도 측정모델	25
<그림 2-7> 지역아동센터 연구모형	27
<그림 3-1> 분석 틀	55
<그림 3-2> 변수목록	64

A Study on the User Satisfaction in Community Child Center

-Focused on the Busan Metropolitan City-

Jung Yeon Leem

Department of Public Administration The Graduate School
Pukyong National University

Abstract

Community child care centers are currently responsible for providing care, learning guidance and sound cultural activities to children from the low-income class. Since the child welfare act was amended in April 2004, those centers have made a rapid quantitative growth. Such an increase in the number of the centers is viewed positively on the ground that more extensive service could be provided to children from the low-income class. On the other hand, it's pointed out that a shortage of professionals who could address increasing client needs might result in detracting from the quality of service.

In community child care centers, working-level people assume the responsibility to render service to beleaguered needy children and their families in daily routine life. The quality of service offered by them determines the satisfaction level of clients, and that is eventually the key element to the management of community child care centers. To ensure the efficient performance of the centers, what matters above all is boosting the quality of service provided, which largely hinges on the job satisfaction of working-level employees.

This study intends to divide the variables that are related to the performance of the regional children center into the general characteristic of the regional children center, the general characteristic of the person in charge of the operation of the regional children center and the actual condition of the utilization of the regional resources of the regional children center and to thereby examine the difference of the performance of the regional children center following that and to grasp what relationship there is between the performance of the regional children center and the degree that it wants help.

This study is also intended to examine how programs of some community child centers influence the user children in terms of psychosocial adjustment. Studying whether the programs help the children for psychosocial adjustment will not only evaluate its contribution to sound nurturing of the children, but also suggest what needs to be encouraged to alleviate poverty and deficiency. Besides this study is worthwhile for planning of psychosocial adjustment of the children.

The survey was conducted since September 7th of 2010 until October 28th of 2010 and 45 questionnaires were returned from the persons in charge of the regional children centers located in Busan Metropolitan City. The frequency analysis, the t-test and the one-way ANOVA were conducted with the collected data using SPSS WIN 12.0 statistics program.

These are hidden meanings of this study.

First, via this corroborative study on the relation between children's psychosocial adjustment, satisfactory rate, participation rate and substantiality of the programs of community child centers, it illustrates that diverse variables of psychosocial adjustment such as depression, anxiety, social intimidation, delinquency and aggression are influenced

synthetically by those factors.

Second, since it is proven that programs of community child centers effect positively for psychosocial adjustment, it finds the meaning of providing essential materials for developing effective programs for improving psychosocial adjustment of children.

Third, to provide better quality programs, community child centers need to elevate the officials' speciality. Especially in order to increase satisfactory rate of programs, it acquires qualitative improvement of developing their practical capability and speciality to encourage participation of programs. Hence institutional and financial supports for education and re-education of officials are needed.

Fourth, in the investigation it showed that psychosocial adjustment of the children who use the centers has an impact on depression, anxiety, social intimidation and delinquency in accordance with domestic economy the children perceive. Concerning its role of protecting child welfare institution inside communities, while focusing children in needs, efficiency and sustainability in systems and policies are requested.

Finally the following studies that compare the actual condition of the utilization of the resources of the community of the regional children center by dividing the regional children centers by region, that is, by dividing into those of the large cities, those of middle and small cities and those of farming and fishing villages and that can thereby present a plan to utilize the regional resources that suits the region are needed.

제1장 서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

2003년 12월 19일 아동복지법 개정과 함께, 2004년 7월 법제화된 지역 아동센터는 67만원의 정부지원을 시작으로 아동복지법 내 아동복지시설로 인정받게 되었으며, 그 당시 895개소에서 2010년 6월 현재 3,585개소로 6년 동안 4배 가까운 증가율을 보였다. 이용아동 수 역시, 2004년 23,347명에서 2010년 6월 현재 98,947명으로 매우 빠른 증가를 나타내고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 32).

지금까지 지역아동센터의 증가, 특히 복지공급체계의 확충에 대한 논의는 사실상 새롭게 설치된 지역아동센터가 어느 정도 제대로 된 인력과 시설 및 장비를 갖추고 효율적인 서비스를 제공하고 있는가를 중심으로 이루어졌다고 해도 과언이 아니다. 그래서 자연히 정부를 비롯한 학계나 실무계에서는 지역아동센터의 평가에 주안점을 두어왔다.

지역아동센터에 대한 평가제도가 전반적으로 시설 및 기관운영의 체계성과 효율성을 높이는데 크게 기여했다는데 이의를 제기할 사람은 아무도 없을 것이다. 그러나 기존의 시설 및 기관에 대한 평가는 그 시설에서 제공하는 서비스의 효과성과 성과를 측정하는데 일정한 한계가 있었다.

최근 지역아동센터의 양적 팽창이 질적 수축 또는 향상을 동반하지 않는다는 일반적인 관측과 더불어 아동서비스에 대한 성과를 국민의 입장에서 또는 소비자나 수혜자의 입장에서 보여주어야 한다는 목소리가 높아지고 있다. 공공행정서비스의 수요자도 최근에는 시민을 고객으로 간주하고 있듯이 지역아동센터에서도 고객의 개념이 도입되어 고객이 만족하는 서

비스의 질적 수준과 성과를 측정해야 한다는 주장이 보편적으로 받아들여지고 있다.

사회복지서비스 수혜자인 고객들의 서비스에 대한 만족도는 서비스의 질을 평가하는 방법이며, 서비스 효과성을 나타내는 중요한 지표이다. 그럼에도 불구하고 이에 관한 체계적인 연구는 매우 부족한 것이 현실이다. 실제로 사회복지시설 평가에서 보건복지부에 의해 개발된 지표는 5~6개 항목으로 구성되어 있으며 직원 친절성과 전문성, 시설 및 장비 구비정도, 도움정도 등 단편적인 질문으로 체계성이 부족하고 시설 및 기관, 그리고 서비스나 프로그램에 대한 질적 평가로 사용되기에는 한계가 있다(황성철, 2010: 4).

고객만족은 다차원적이기 때문에 만족도를 결정하는 요인을 체계적으로 분석한 후 지표와 항목이 선정되어야 함에도 불구하고 이러한 절차와 방법을 거치지 않았기 때문에 우리가 보편적으로 사용하기에는 상당한 제한점과 어려움이 있다. 앞서 진술한 바와 같이 사회복지시설 및 기관의 증가로 사회복지서비스 공급규모는 확대되었지만 과연 어느 정도 질적 서비스를 제공하는가에 관해서는 여전히 정부와 학계가 의문을 갖고 있다.

근래에 와서 지역아동센터의 복지서비스가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 이동한 후 클라이언트 또는 고객에 대한 양질의 서비스 제공이 강조되고 있는 가운데 아동 및 학부모 등 고객현장을 제정하려는 움직임도 보이고 있다. 그러나 고객이 복지서비스에 어느 정도 만족하고 있는지에 관한, 즉 고객만족도 수준을 측정하는 합리적인 도구나 지표의 개발은 이루어지지 않고 있는 것이 현실이다.

따라서 지역아동센터의 서비스를 받는 고객(아동과 학부모)의 관점에서 서비스 이용에 대한 만족도를 측정하는 합리적이고 체계적인 지표 및 도구의 개발이 매우 시급한 실정이다.

부산광역시의회는 지난 2010년 3월 18일 본회의를 열어 부산시가 매년 사회복지시설 이용시민의 만족도를 평가하도록 하는 '부산시 사회복지시설 설치 및 운영지원에 관한 조례 개정안'을 처리했다(연합뉴스, 2010. 3. 18.자 참고). 개정 조례에 따라 부산시는 복지시설이 수혜자 중심으로 운영될 수 있도록 매년 1차례씩 복지시설 이용자의 만족도를 정밀하게 평가하고, 평가결과를 복지시설에 대한 지원규모와 우선순위 결정 등에 적극 활용하게 된다. 따라서 고객만족도 조사는 불가피한 현실로 다가왔다.

일부 언론보도에 따르면 부산 지역아동센터의 현실은 미흡한 인지도로 인한 각계의 관심과 지원이 부족하여 운영주체의 재정부담 여건이 상당히 심각한 상황이다. 또한, 방과 후 수업 등 역할 중복으로 인한 불필요한 마찰 발생의 우려마저 산재되어 있는 실정이다. 게다가 2012년부터 주5일 수업제가 전면 시행됨에 따라 학교가 토요일에 문을 닫게 되면 돌봄 공백이 예상된다.

부산지역의 경우 통계상으로는 소년소녀 가장들이 크게 줄어들었지만 조부모 등 가족이라는 틀 안에서도 상당수 소년소녀들이 열악한 환경에 놓여있는 것으로 나타났다. 부산시 등에 따르면 2009년 9월 현재 부산지역 소년소녀가장은 51명이다. 이는 2006년 153명에서 3분의 1 수준으로 크게 줄어든 것이다. 최근에는 친부모의 보살핌을 받을 수 없는 아동의 경우 조부모의 대리양육이나 친인척을 통한 가정위탁으로 연결되면서 소년소녀가장은 적어지는 추세를 보이고 있다. 반면, 1년 평균 100여세대, 120여명의 아동들이 가정위탁 아동으로 새롭게 등록되고 있다(부산일보, 2010. 1. 7.자 참고). 하지만, 조부모 친인척 등과 함께 살더라도 가정 내에서 제대로 보살핌을 받지 못하는 아이들이 상당수에 달하고 있는 실정이다. 몸이 불편한 할머니, 할아버지들이 끼니를 제때 챙겨주지 못하거나 아이들이 비위생적인 환경에 노출된 경우가 많은 것으로 나타났다.

부산시는 이혼율과 한부모가정 비율이 전국 평균보다 높아 조손가족 증가율도 매우 높다. 그 때문에 전국 어느 지역보다 현황 파악이 시급한 과제다. 전문가들은 조손가정에 대한 실태 파악이 먼저 돼야 한다고 강조한다. 현실조차 파악되지 않은 상황에서는 이들의 문제를 해결해줄 수 있는 모델이나 프로그램 개발이 불가능하기 때문이다.

한편, 부산지역의 경우 현재 방과후 돌봄 서비스의 상당부분은 지역아동센터가 담당하고 있다. 아동 청소년 10명 중 1명은 지역아동센터를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 지역 수요를 고려하지 않아 우후죽순으로 설립되고 예산이 적어 단순 보호 기능 외에는 제 기능을 발휘하지 못하고 있다. 지역아동센터에 대한 정부 예산은 지난 2004년 12억 원에서 지난해 437억 원으로 늘었다. 반면 지역아동센터 1개소당 월 평균 지원액은 같은 기간 67만 원에서 320만원으로 478% 늘어나는 데 그쳤다. 양적으로 급격하게 확대되면서 센터 개별 예산은 소폭 증가한 것이다(부산일보, 2010. 8. 9.자 참고).

또 지역아동센터의 설립이 신고제로 운영돼 지역의 돌봄 서비스 수요와는 무관하게 설치되는 경우도 있다. 이에 따라 지역별 돌봄 서비스의 수요와 공급에 대한 실태 조사가 선행돼야 한다는 지적이다. 돌봄이 부족한 취약지역 아이들이 범죄의 표적이 될 가능성이 높기 때문에 이들에 대한 돌봄서비스가 필요하다. 지역아동센터의 인력과 예산을 늘려 밤늦게까지 저소득층 아이들이 보호받을 수 있도록 운영을 개선해야 할 여지가 많다.

이러한 문제인식 하에 본 연구의 목적은 아래와 같다.

첫째로, 지역아동센터의 이용자인 아동 및 학부모가 지역아동센터가 제공하는 서비스에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하고 있는가를 분석하고자 한다.

둘째, 지역아동센터의 이용자인 아동 및 학부모의 특성에 따라 서비스

만족도에 어떠한 차이가 있는가를 분석하고자 한다.

셋째, 지역아동센터의 이용자인 아동 및 학부모가 서비스 분야별로 어느 정도 만족하고 있는가를 분석한다.

넷째, 아동 및 학부모의 특성별로 분야별 만족도에 어떠한 차이가 있는가를 분석하고자 한다.

끝으로, 본 논문은 이러한 분석결과를 통하여 지역아동센터의 서비스 만족도를 측정하고, 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인별(공간 및 시설, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 교재 및 학습도구)만족도를 분석함으로써 지역아동센터의 만족도를 제고하기 위한 정책적 시사점을 도출하고 이를 바탕으로 지역아동센터의 발전방안을 제시하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2절 연구의 범위와 방법

지역아동센터에 대한 연구는 지역아동센터를 구성하는 다양한 요소들의 실태조사뿐만 아니라 더 나아가 구성요소들 상호 간에 주고받는 영향과 그 경로 등에 대한 다각적인 분석이 필요하다. 또한, 서비스 측면뿐만 아니라 아동권리의 측면에서 지역아동센터의 이용자인 아동들의 만족도에 주목할 필요가 있으며 기관 서비스를 이용한 아동의 만족도가 과연 아동의 삶과 생활에 어떠한 변화를 주었는지 역시 주목할 필요가 있다.

구체적으로는 첫째, 지역아동센터의 기관특성, 종사자특성, 아동특성에 대하여 전수조사를 통해 전체 지역아동센터를 이루고 있는 현황의 면밀한 연구가 필요하다. 둘째, 이용아동들이 지역아동센터의 서비스에 대해서 실제로 얼마나 만족하고 있는지에 대한 연구와 기관특성, 종사자 특성, 아동

특성이 이용아동이 느끼는 서비스 만족도(시설 및 환경, 교사관계, 친구 관계와 지역아동센터에서 제공되는 프로그램 만족도)에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 연구가 필요하다. 셋째, 지역아동센터는 이용아동의 생활상의 변화를 가장 큰 목적으로 하기 때문에 이용아동의 서비스의 만족도가 아동이 실제로 생활하는 생활 만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는지의 전반적인 연구가 필요하다.

따라서 이상의 연구내용을 수행하기 위해 본 논문에서는 보건복지부, 여성가족부, 지역아동센터중앙지원단, 부산 지역아동센터를 비롯하여 아동 보호 관련 기관을 연구대상으로 삼았다.

본 연구는 문헌연구와 실증적 조사를 병행하였다. 문헌연구는 지역아동센터 관련 석·박사 논문과 연구보고서, 국내외서적 및 인터넷 자료 등 이론적인 연구들을 종합적으로 활용했다. 또한, 부산지역의 아동센터 현황과 운영 실태의 파악을 위해서 관련되는 언론보도 및 각종 통계자료에 의한 원인과 분석을 수행하여 그에 따른 개선방안을 문헌 연구를 중심으로 정성적 기술을 하였다. 실증적 조사는 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 전개순서는 제1장의 서론에 이어, 제2장에서는 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 이론적 고찰을 하였고, 제3장에서는 분석틀 및 조사설계를, 제4장에서는 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 대한 분석을 중심으로 하여 문제점을 도출하였으며, 제5장에서는 연구결과를 요약·정리하였다.

본 연구의 의의는 첫째, 지역아동센터 환경을 둘러싸고 있는 센터 이용아동 및 학부모를 대상으로 부산지역의 아동센터를 조사하였다는 점에서 연구의 의의를 가진다. 본 연구는 부산지역아동센터의 45개소, 초등학교 1학년에서 중학생까지 전체 이용아동이 조사에 참여하여 객관적 신뢰를 확보했다는 점에서 연구의 의의를 가진다.

둘째, 지역아동센터 환경을 아동 및 학부모 등 다각적인 주체를 연구대상으로 참여시켜 단면적 조사가 아닌 다면적 조사를 실시하였다. 이를 통해 지역아동센터를 둘러싸고 있는 다양한 주체들의 관계를 분석함으로써 지역아동센터 사업의 효과성을 밝혀냈다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

셋째, 그동안의 지역아동센터의 제한적 연구를 넘어서 지역아동센터에 영향을 미치는 5대 요인(공간 및 시설, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 교재 및 학습도구)이 아동 및 학부모의 지역아동센터 이용에 어떤 영향을 미쳤는지 다양한 각도에서 조사하였다. 아동의 삶에 직접적 영향을 미치는 영향 요인에 따른 서비스 만족도 조사로 지역아동센터 사업의 효과성을 측정하는데 객관적 연구결과를 제시하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.



제2장 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관한 이론적 검토

제1절 지역아동센터의 개념 및 역할

1. 지역아동센터의 개념

지역아동센터는 1985년부터 빈곤지역 중심으로 시작된 공부방 활동에 뿌리를 두고 있다. 외환위기를 맞이한 1998년 이후 빈곤결식아동에게 급식을 제공하는 공부방이 증가하였으며 2001년 아동복지법 재개정을 요구하는 민간단체 공청회를 통해 공부방의 법 개정 필요성이 공론화되었다. 2002년 5월 3일 아동복지법 개정 법률안이 국회에 발의되었고 법제화되기까지 민간에서 공부방을 운영하는 여러 주체들과 아동복지법 재개정을 위한 공청회, 워크숍, 아동대토론회, 정부정책 제언, 언론 보도 등 다양한 입법 활동이 추진되었다. 그 결과 2004년 아동복지법이 재개정되어 ‘지역아동센터’가 신설되었다(이경림, 2006: 1-2).

정부의 2008-2011년 아동복지사업 안내에 의하면 지역아동센터를 “지역사회 아동의 보호·교육·건강한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전 육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설”로 규정하고 있으며, 공부방을 법제화하기 위해 열렸던 2002년 공청회의 자료집에서 강명순은 지역아동센터의 개념을 “빈곤지역의 보호를 필요로 하는 아동과 청소년에게 지역 사회 안에서 사회복지통합서비스

를 제공하여 건강하고 안전한 보호·양육을 목적으로 하는 시설”로 정의하고 있다(강명순, 2002: 11).

공부방이 지역아동센터로 제도화되기 전부터 공부방을 운영해온 가톨릭 공부방협의회 및 서울지역공부방연합회와 이들을 지원해 온 부스러기사랑나눔회가 공동으로 편찬한 「공부방 - 지역아동센터 매뉴얼(2003: 20-21)」에는 “공부방은 빈곤지역(무허가, 달동네, 공단, 농어촌, 광산)의 보호를 필요로 하는 빈곤가정아동을 안전하게 보호하고, 교육, 문화, 학습지도, 심성개발, 급식뿐만 아니라 아동, 가족의 문제를 지역사회 안에서 해결, 예방하는 기능을 담당하는 지역사회 아동기관”으로 명시하고 있으며 또한, “공부방 운영목적은 결손가정과 빈곤지역 아동을 안전하게 보호하며 다양한 복지활동과 교육활동을 통해 비행을 예방하고 지역사회의 다양한 자원연결을 통해 아동의 전인적 성장발달을 도모하는 것”으로 밝히고 있다(정규석 외, 2008: 26).

지역아동센터와 공부방을 운영하던 기관들이 자신들의 입장을 모으고 연대하기 위해서 2003년 전국지역아동센터공부방협의회¹⁾를 만들게 되었는데 이들은 자신들의 정체성에 대해서 “지역아동센터는 지역에서 보호를 필요로 하는 아동에게 지역사회 안에서 사회복지통합서비스를 제공하여 건강하고 안정되게 보호하고 양육하는 것을 목적으로 하는 시설”이라고 정의하고 있다. 취약아동이 가정의 빈곤이나 부모의 가출 또는 맞벌이 등에 의하여 적절히 보호를 받기 어려운 환경에 놓였을 때, 아동의 생존권, 복지권, 문화권, 발달권, 학습권이 보장되도록 돕는 시설이라 할 수 있다.

요약하면, 소규모아동이용복지시설인 지역아동센터는 부모의 빈곤이나 가족해체, 가출과 맞벌이 등으로 가족의 기능이 상실되거나 약화된 아동의 권리를 가족과 사회와의 연계를 통해 지원체계를 형성함으로 아동의

1) 2006년 3월 보건복지부 법인으로 사단법인 전국지역아동센터공부방협의회로 설립인가된 후 2007년 7월 사단법인 전국지역아동센터협의회로 명칭 변경을 하였다.

권익을 보호하고 가족 기능을 보완하는 시설이다. 또한, 지역아동센터는 급식 제공과 방과후 학습 제공을 넘어 가족해체와 사회 양극화 심화 등으로 사회적 돌봄이 필요한 아동들에게 예방적 통합서비스를 제공함으로써 국가적 인적자원을 육성하는 역할을 한다.

2. 지역아동센터의 역할 및 기능

지역아동센터는 방과 후 학습과 교육을 지도하는 "방과 후 학습지도"나 빈민지역이나 농어촌지역, 광산지역을 중심으로 방치된 아동들을 위한 교육 공간 개념의 "공부방 활동" 보다 더 넓은 의미와 기능을 지니고 있다.

지역아동센터는 가정의 빈곤이나 부모의 이혼, 별거, 가출 등으로 인한 가족해체, 맞벌이 등으로 가족의 기능이 상실되거나 약화된 아동의 권리를 보호하고, 가족과 지역사회의 연계를 통해 지원체계를 형성하여 가족 기능을 보완하며, 가족해체와 사회 양극화의 심화로 사회적 돌봄이 필요한 아동들에게 예방적 통합서비스를 제공하는 아동복지이용시설이라고 할 수 있다.

보다 구체적으로 지역아동센터의 기능을 정리하면(이경림, 2003: 7-8), 첫째, 지역아동센터는 기존의 아동복지시설에 비해 지역사회보호를 효과적으로 시행할 수 있다. 지역아동센터는 소규모 이용시설로써 지역사회 내에 위치하고 있어 이용하기에 편리하며, 이용자들에게 생활시설이나 대규모 이용시설에 비해 스티그마(낙인감)를 감소시킬 수 있다.

둘째, 지역아동센터는 기존 시설에 비해 예방적이며, 보편성의 원리에 충실할 수 있다. 기존시설이 문제가 발생한 다음에 해결하려는 성격인 반면, 지역아동센터는 지역사회 내에서 가족, 친지, 지역사회자원을 연계하여 아

동을 지원하고 보호함으로써 문제가 발생하기 전에 예방하기에 용이하다. 셋째, 지역아동센터는 소규모 이용시설으로써 아동 개개인 욕구에 맞는 서비스가 가능하며, 전문적인 인적자원이 충족된다면 사례관리(case management)를 통해 아동 개인의 욕구에 맞는 서비스를 제공하여, 다른 시설의 서비스와 중복되지 않도록 서비스 조정과 연계를 통해 자원의 중복과 낭비를 줄여 사회복지예산 절감에도 효과적이다.

지역아동센터의 이러한 주요한 역할과 기능에 대한 개념도를 간략하게 나타내면 아래 <그림 2-1>과 같다.

<그림 2-1> 지역아동센터의 역할과 기능에 대한 개념도

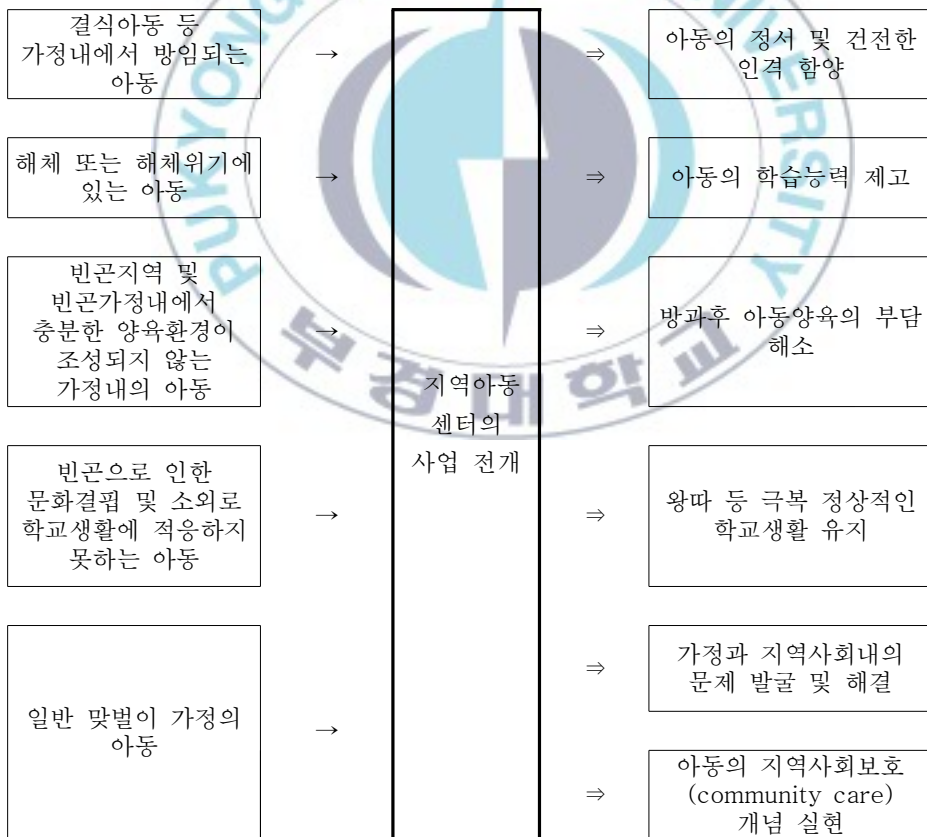


자료 : 보건복지부·지역아동센터, 「지역아동센터 컨설팅매뉴얼」, 2010. p.8

3. 지역아동센터 이용자 특성 및 아동의 중요성

정부는 지난 2004년 아동복지법을 개정해 종전 민간 차원의 공부방을 법제화하고 지역아동센터로 명명해 국가 차원에서 지원하고 있다. 현재 지역아동센터는 <그림 2-2>에서 볼 수 있듯이 저소득층과 수급권자, 차상위계층이나 조손가정, 한부모가정의 아동 및 청소년이 주로 이용하고 있으며, 이들 이용자에게 보호·학습지원·상담·급식 등 학원과 기타 시설에서 시행하지 못하는 다양한 복지서비스를 제공하고 있다.

<그림 2-2> 지역아동센터의 아동서비스 기능에 대한 개념도



자료: 이태수, 「빈곤아동을 위한 지역아동센터 공부방 법제화를 위한 공청회」, 2002.

아동이 건강하게 성장·발달하기 위해서는 아동자신과 가정뿐 아니라 지역사회가 건강해야 한다. 아동은 진공상태에서 성장하는 것이 아니라 지역사회 속에서 성장하기 때문이다. 건강한 지역사회는 아동에게 건강한 삶의 모델을 제공해 줌으로써 아동들이 꿈을 갖고 꿈을 이루기 위한 부단한 노력을 할 수 있게 도와준다. 그러나 불건강한 지역사회는 아동에게 무력감과 절망감을 줄 뿐이다. 이러한 건강한 지역사회를 만들어가는데 기여할 수 있는 시설 중의 하나가 지역아동센터이다.

지역아동센터는 그 자체로서 지역사회가 되기도 하지만 공부방의 역사를 통해서 볼 때 지역의 문제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 과정에 참여하기도 한다. 즉, 단순한 지역의 자원을 연결하는 수준이 아니라 지역사회 자체의 바람직한 변화를 위해 노력하는 곳이다.

지역아동센터는 바로 빈곤아동과 그 가족(부모)을 위한 지지적 서비스와 보충적 서비스를 제공해 줄 수 있는 최적의 시설이다. 왜냐하면 아동이나 부모가 심리적 부담을 느끼지 않고 접근할 수 있는 몇 안되는 시설 중의 하나가 지역아동센터이기 때문이다.

지역아동센터는 아동과 부모의 상담을 통해 가족의 문제를 자연스럽게 알게 되며, 이를 해결하기 위해 지역아동센터의 수준에서 그리고 사회의 수준에서 필요한 서비스가 무엇인지를 판단하여 연결이 되도록 노력을 하고 있다. 특히 자녀 양육에 관한 지식과 기술의 부족은 아동 학대나 방임 그리고 건강한 훈육 방법에 대한 무지 등을 낳을 수 있는데, 지역아동센터는 부모 교육과 상담을 통해 이러한 지식과 기술을 익힐 수 있도록 돕는다.

또 아동의 권리에 관한 국제협약에서 제시하고 있는 생존의 권리, 보호의 권리, 발달의 권리, 참여의 권리를 보장하기 위해 지역아동센터는 다양한 프로그램을 수행하고 있다.

1) 유엔아동권리협약

아동의 권리에 관한 국제문서의 비구속적 특성과 낮은 실효성으로 인해 아동의 권리와 보호에 관한 법적 구속력을 가지는 종합적인 국제문서의 성립이 강하게 요구되었고, 이러한 요구에 부응하기 위하여 1989년 유엔은 비로소 ‘아동권리협약(Convention on the Right of the Child)²⁾을 채택하기에 이르렀다. 그 내용은 비차별원칙(제2조), 아동최상의 이익원칙(제3조), 아동의 생존·보호·발달 원칙(제6조), 아동참여의 원칙(제12조) 등의 기본원칙을 중심으로 제정되어 있고 아동권리협약(CRC)의 8대 기본원칙은 <표 2-1>과 같이 4-3-1모델(4가지 기본개념과 3가지 원칙, 1가지 과정)에 의해 분류할 수 있다(정규석 외, 2008: 35).

<표 2-1> 아동권리협약의 8대 기본원칙

4	3	1
• 생존권 (Survival Right) • 보호권 (Protection Right) • 발달권 (Development Right) • 참여권 (Participation Right)	• 아동으로 정의되는 범위는 0~18세 • 비차별의 원칙 • 아동 최상의 이익	모든 사람이 아동권리협약의 실현과정에 참여할 책임이 있다.

자료: 세이브더칠드런, 「유엔아동권리협약훈련교재」, 2000.

여기서 생존권을 유지하고 최상의 건강과 의료혜택을 받을 권리를 의미하며, 보호권은 차별로부터의 보호, 학대와 방임으로부터의 보호, 고아들과 난민 아동의 보호받을 권리를 말한다. 발달권은 정규적·비정규적인 교육을 포함하여 모든 종류의 교육을 받을 권리와 아동이 신체적·사회적

2) 유엔아동권리협약(UN Convention on the Right of the Child)은 전문과 3부 54개조로 구성되어 있다.

· 정서적 · 도덕적으로 성장하는데 필요한 평균 수준의 생활을 누릴 권리를 의미하며 마지막으로 참여권은 아동이 자신과 관련된 모든 일에 대해 알고 자신의 의사를 자유롭게 표현할 권리를 말한다(이양희 · 김양현 · 김인숙, 2005: 9). 1989년 아동권리에 관한 국제협약이 유엔에 의해 채택된 이후, 우리나라는 1990년 협약에 서명하고, 1991년에 비준하여 협약 실행의 당사국이 되었으며, 협약은 국내법과 동일한 효력을 가지게 되었다.

2) 아동권리보장 및 인적자원 육성전략으로써의 지역아동센터

아동의 권리에 관한 국제협약에서 제시하고 있는 생존의 권리, 보호의 권리, 발달의 권리, 참여의 권리를 보장하기 위해 지역아동센터는 다양한 프로그램으로 수행하고 있다. 예를 들면 아동이 건강한 생존을 위해서 급식서비스를 제공하고, 유해한 환경으로부터 아동들을 보호하며, 건강한 발달을 위하여 교육, 건전한 여가활동 및 문화활동 등을 누릴 수 있는 기회를 제공하고, 자신의 삶에 영향을 미칠 수 있는 사안에 대해서는 자신의 의사를 표현할 수 있는 훈련을 제공하여 참여 권리를 보장하고 있다. 또한, 지역아동센터는 생애초기에 해당되는 대상들에게 생애초기 기본학습능력에 해당되는 프로그램을 제공하고 있다. 지역아동센터에서 제공하는 프로그램을 살펴보면 학습능력을 제고해 주는 학습지도, 종이접기 · 그림 그리기 · 음악활동 · 문화활동 · 요리 등을 통한 자기 적성개발, 일상생활지도, 남을 배려하며 더불어 살아가는 방법 및 문제해결능력 제고를 위한 지도 등이 있다.

지속적으로 심화되는 양극화 현상 속에서 나타나고 있는 빈곤아동에 대한 방임과 인권유린은 더 심화될 위험이 있으며, 생애초기에 기본학습능력의 발달이 미흡한 경우 누적적 학업결손을 초래하여 개인의 삶의 질 향

상과 지속 가능한 국가발전에 장애가 되므로 아동의 권리를 보장하고 인적자원을 육성하기 위한 효율적인 전략으로써의 지역아동센터의 기능이 더욱 요구된다(정규석 외, 2008: 37).

제2절 서비스 만족도의 개념과 측정방법

1. 서비스 만족도의 개념 및 중요성

지역아동센터를 이용하는 이용자들의 만족도는 실질적인 생활만족도와 관련된 것이어야 한다. 생활의 만족도는 ‘과거 및 현재의 삶과 활동에 대한 전반적인 평가와 미래의 삶과 활동에 전반적인 전망에 대한 긍정적인 정도’로 정의할 수 있다(서초구립반포종합사회복지관 연구지원팀 · 서울대학교실천사회복지연구회, 2004).

삶의 만족척도는 의식주와 같은 매우 기본적인 것부터 삶의 철학에 이르는 지극히추상적인 것까지 삶의 질과 삶의 만족을 포괄적으로 포함할 수 있어야 한다. 이를 구체적으로 살펴보면 의식주영역, 가족 및 친족관계영역, 신체 및 정신건강영역, 일(직업) 영역, 경제영역, 대인관계영역, 사회생활 및 여가활동 영역, 행복감 영역, 자율성 및 자아감 영역 등을 들 수 있겠다.

만족(satisfaction)이란 이용자가 기대했던 가치 그 이상의 결과를 받았을 때 혹은경험했을 때 갖는 지각이다. 만족은 부족한 욕구의 충족 상황에서 느껴지는 것이기때문에 각 개개인의 욕구수준이 다른것과 마찬가지로 만족의 절대적 기준 또한 정의 내리기는 어렵다. 만족의 수준은 각 이용자의 절대적 기준에 기준하기 때문에 동일한 장소에서 같은 서비스를

제공받았다 하더라도 각 개인이 판단하는 만족의 정도는 서로 다를 수 있다(서울복지재단, 2007: 334).

이용자 만족도 조사는 현재 사회복지시설에서 보편화되어 빈번하게 실시되고 있지만 그 수준은 프로그램 평가 혹은 개발을 위해 이용자의 의견을 듣는 정도이거나

왜 만족하지 못하느냐는 원인 및 상관관계 등을 파악하지는 못하고 있다. 그러나 사회복지의 패러다임이 제공자 중심에서 이용자권리중심에 기초한 서비스의 질이 보다 중요한 과제로 변화하고 있는 지금 이용자의 만족은 기관에 있어 가장 핵심적인 사항이며, 시설운영 개선의 해결점을 찾아내고 발전시키는데 중요한 요소가 되고 있음을 부인할 수 없다. 시설 이용 아동들의 인권과 관련해서도 아동들의 욕구와 함께 생활 높은 수준의 만족도를 요구하고 있어 아동양육시설에서는 현재하고 있는 수준에서 좀더 발전된 방향의 만족도 조사와 더불어 이를 프로그램과 시설경영에 접목시켜야 할 것이다(서울복지재단, 2007: 335).

2. 서비스 만족도의 결정요인

원래 경영학에서 시작된 고객만족에 대한 개념적 연구는 결과중심의 개념과 과정중심의 개념으로 나누어진다. 결과를 중시하는 학자들은 고객만족을 소비자가 치른 대가에 대해 적절히 또는 부적절하게 조성되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태나 감정적 반응 등으로 규정한다(황성철, 2010: 6; 이유재, 2000). 반면 과정을 중시하는 학자들은 고객만족을 소비경험이 최소한 기대했던 것보다 좋았다거나 선택했던 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 평가를 의미한다고 주장한다. 박명호와 조영지(1999)는 고객만족의 개념을 네 가지로 유형화하였는데, 즉 고객만

족을 인지적 상태(cognitive states), 인지적 평가(cognitive evaluation), 정서적 반응(emotional response), 그리고 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 판단 등 4가지로 분류하였다(황성철, 2010: 6).

고객만족은 어떤 서비스를 이용 또는 소비한 고객이 당초 자신이 생각한 기대에 부합되는지의 여부를 판단하고 인지과정을 거친 평가라는데 의미가 있다. 또한, 고객만족은 정서적으로 어떤 서비스에 대한 호 또는 불호의 표현으로 나타나고 있다. 이러한 관점에서 고객만족은 인지적 측면과 정서적 측면을 모두 지니고 있기 때문에 고객만족도의 측정방식도 두 가지 측면을 모두 고려하는 것이 바람직하다. 본 연구에서도 고객만족의 개념을 인지와 정서 요소를 모두 고려하여 복수의 측정항목으로 개발, 사용하고자 한다.

고객만족을 결정하는 요인 또는 선행변수가 무엇인가에 관한 연구가 관심의 대상이 되고 있다. 고객만족은 서비스 품질이 좋아야 만족도도 높은가, 아니면 만족을 해야 품질이 높은 것인가에 대해서 학설도 두 가지로 갈리고 있다. 즉 서비스의 품질과 만족은 무엇이 선행변수냐에 따라 ‘선만족 후품질’과 ‘선품질 후만족’이라는 두 가지 입장으로 나누어진다(황성철, 2010: 6; 이학식·김영·정주훈, 1999).

‘선만족 후품질’ 입장의 경우 품질은 서비스에 대한 장기적이고 전반적인 평가로 해석되며 만족은 거래 특유의 평가를 뜻하기 때문에 만족 또는 불만족의 누적이 전반적인 서비스 품질로 나타난다. 그러나 ‘선품질 후만족’의 입장에 의하면 지각된 서비스 품질은 개인이 특정 서비스의 품질에 대해 주관적인 의미를 부여하는 것이며, 이러한 주관적인 해석이 당초의 기대와 비교되어 만족 또는 불만족이 생겨난다는 것이다. 고객만족과 서비스 품질은 서로 개념적으로 거의 분리가 불가능할 정도로 밀접히 관련되어 있기 때문에 무엇이 선행변수인가를 구별하기가 쉽지 않다.

그러나 조사의 목적에 따라 두 개념을 분리해서 적용하는 것은 무방하다. 만족도 조사를 크게 어떤 서비스의 성과 또는 전반적 만족도 수준을 파악하는데 목적을 둘 수도 있고, 서비스의 질적 구성체계를 규명하려는 목적에서 조사를 할 수도 있다. 기관간의 서비스에 대한 비교평가를 염두에 둔다면 전반적 만족도 수준을 파악하는 것이 타당하고 서비스의 구성요소, 즉 개별품질에서 만족도가 높은 것을 찾아내는데 초점을 둔다면 서비스 개선을 근본목적으로 접근할 수 있다. 본 연구에서는 지역아동센터를 염두에 두고 만족도 지표를 개발하는데 초점이 맞추어져 있기 때문에 전자의 입장을 따르는 것이 타당하리라 본다. 최근에는 두 가지 목적을 모두 수용할 수 있는 구조방정식모델이 개발되어 활용되고 있다.

고객만족의 선행변수가 품질이든 만족이든 간에 만족도 측정방법은 주로 기대불일치 패러다임(Oliver, 1988)에 의존하는 경우가 대부분이다. 품질측정을 개념화한 SERVQUAL 척도(Parasuraman et al, 1985)는 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 확신성(assurance) 등의 차원에서 기대불일치 패러다임을 개념화한 것이다. 기대불일치 패러다임은 실제로 서비스제공 시점을 기준으로 그 이전 단계 서비스에 대한 고객의 기대를 측정하고, 그 이후 단계에서 제공된 서비스에 대한 고객의 지각된 경험(성과)을 측정하여 양자를 비교하는 방식을 사용한다. 이러한 방법은 실험설계에 근접한 조사방법을 활용한다는 측면에서 장점이 있지만 실제 고객을 사전과 사후로 측정하기가 어렵고, 동화 또는 대조효과로 인해서 품질 측정상 왜곡이 발생될 수 있으며 비용과 시간이 많이 소요된다는 어려움 때문에 최근에는 거의 사용되지 않고 있다(황성철, 2010: 7).

고객만족도 조사의 결과변수는 크게 민간부분과 공공부분으로 나누어진다. 민간부분에서 고객만족의 결과변수는 우선 소비자 측면에서 만족한 고객은 긍정적인 구전활동, 재구매, 상표충성도와 같은 반응을 보이기 때

문에 이러한 것들의 결과변수가 되고 기업측면에서 고객만족의 결과변수는 기업성과와 기업이미지 등을 다루고 있다(이유재, 2000: 139-166).

한편, 공공부문에서는 고객만족의 결과변수를 고려하는 노력이 많지 않은 편이다. 2004년에 이루어진 정부산하기관 고객만족도 조사에서 기관성과의 지표로 신뢰, 지지, 명성을 포함시켰고 사회성과지표로는 국민행복과 국가발전을 포함시켰다. 공공부문의 서비스는 공공재의 특성을 지니고 있기 때문에 공공서비스에 만족하지 않는다 하더라도 민간부문처럼 시장에서 탈퇴하거나 기업에 항의하는 의사표시가 쉽지 않기 때문에 결과변수에 무관심하였다.

그러나 최근 공공부문에서도 만족도조사에서 결과변수에 관한 관심이 높아지고 있으므로 이에 대한 연구가 활성화될 것으로 보인다. 사회복지시설 및 기관의 서비스는 준공공적 성격을 갖고 있다. 또한, 최근 사회복지서비스를 점차 시장기능에 맡겨보려는 정부의 의지가 강하기 때문에 사회복지서비스에 대한 고객만족도의 결과변수를 중요시 다루어야 할 필요성이 증대되었다. 대체로 사회복지서비스에 대한 고객만족의 후속변수로는 타인에 대한 추천의사와 서비스 재사용 의도를 흔히 사용한다.

3. 서비스 만족도의 측정방법

고객만족도를 측정하는 방법은 매우 다양하다. 고객만족도는 단일한 문항으로 만족도를 측정하는 경우도 있고 여러 가지 문항을 종합적으로 구성하며 측정하는 방법도 있다(황성철, 2010: 10).

1) 종합만족도조사

공공행정 고객만족도 조사를 비롯하여 기업의 상품과 서비스에 대한 고

고객만족도를 조사하는 경우 일반적으로 다양한 설문문항을 하나로 종합적 고객만족도지수(Customer Satisfaction Index)를 구하는 방법을 사용한다. 고객만족도지수를 구하는 종합만족도측정은 서비스에 대한 고객들의 만족도 수준을 단순화시키는 장점이 있고 기관 간의 비교도 가능하게 한다. 이와 같은 종합만족도조사는 단 하나의 설문 문항으로 측정할 때 발생할 수 있는 측정오차의 문제를 해결하는 하나의 방안이 된다. 고객만족이라는 이론변수를 실제로 현실 속에서 완벽하게 측정하기란 쉽지 않다. 예를 들면 ‘보건복지부의 민원행정에 대해서 얼마나 만족하십니까?’ 라는 질문으로 만족도를 측정한다면 어떤 사람은 당신의 기대수준에 비추어 만족도 수준을 판단할 것이고, 또 다른 사람은 이상적인 복지행정의 수준을 염두에 두고 만족도 수준을 정할 수도 있다. 이와 같은 측정방법은 신뢰성과 타당도를 의심받을 수 있다.

2) 직접측정과 간접측정

고객만족을 측정하는 방법에는 직접측정과 간접측정의 방법이 있다(황성철, 2010: 10). 직접측정은 단일문항 또는 복수의 문항을 통해서 전반적인 만족도를 측정하는 것이고 간접측정은 하위 차원 또는 요소에 대한 평가를 합산하는 부분별 만족의 복합점수로 볼 수 있다. 일반적으로 소비자만족에 대한 이론적 연구들은 직접측정을 선호하는데 반해 실용성을 강조하는 연구들은 간접측정을 선호하는 경향이 있다. 또한, 직접측정과 간접측정을 혼합하여 사용하는 경우도 있는데 주로 공공부문에서는 혼합측정방식을 많이 사용하고 있다.

(1) 직접측정

직접측정은 고객만족도지수를 단일항목으로 또는 복수의 설문항목으로 측정하는 방식을 말한다. 직접측정으로 종합만족도를 구하고 있는 조사로는 <그림 2-3> 미국의 고객만족지수(ACSI, American Customer Satisfaction Index)와 <그림 2-4> 국가고객만족지수(NCSI, National Customer Satisfaction Index) 등이 있으며, 이러한 것들은 민간부문에서도 많이 활용하고 있다.

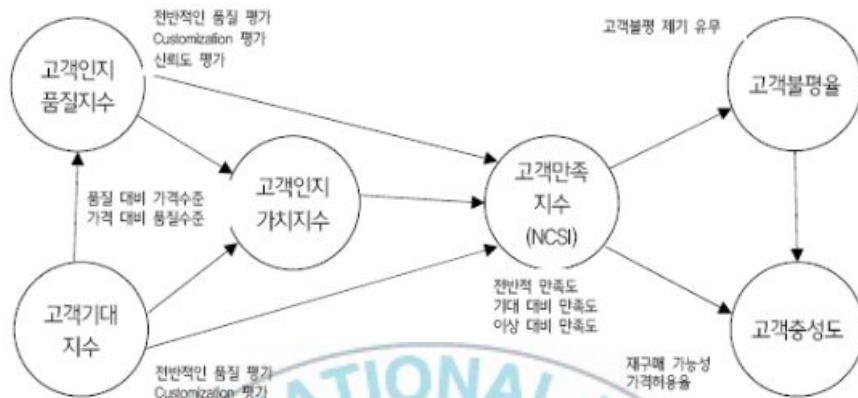
ACSI는 전반적 만족도, 기대대비 만족도, 이상치대비 만족도의 세 가지 문항으로 측정되고 있다(Fornell, et al. 1996). NCSI는 ACSI의 세 가지 문항을 그대로 활용하고 있으며 민간부문 뿐만이 아니라 공기업 만족도조사에도 활용되고 있다(황성철, 2010: 11).

<그림 2-3> ACSI 모형



자료: 보건복지부·지역아동정보센터(2010), 「2010년 지역아동센터 실태조사」, p.27.

<그림 2-4> NCSI 모형



자료: 보건복지부·지역아동정보센터(2010), 「2010년 지역아동센터 실태조사」, p.28.

(2) 간접측정

간접측정은 여러 가지 서비스의 하위요소 또는 품질에 대한 차원만족도의 합을 복합점수로 간주하는 방식이다. 대표적인 간접측정의 방식에는 민원행정서비스 만족도조사가 있다. 간접측정은 단일문항으로 측정된 체감만족도를 단지 차원만족도의 가중치를 구하기 위한 회귀분석의 종속변수로만 사용할 뿐 종합만족도 합산에는 포함시키지 않는다. 즉 종합만족도는 가중치가 부여된 각 차원만족도의 합으로만 산정되는 것이다.

3) 혼합측정

혼합측정은 직접측정과 간접측정을 혼합하여 고객만족도지수를 구하는 방식이다. 혼합측정으로 종합만족도를 구하고 있는 조사로는 <그림 2-5>

기관행정이용자만족도조사가 있는데, 지방자치단체합동평가의 주민만족도 조사와 서울시를 비롯한 각 지자체가 자체적으로 실시하는 각종 만족도 조사에도 사용되고 있다.

<그림 2-5> 기관행정이용자만족도 조사 모델



자료: 보건복지부·지역아동정보센터(2010), 「2010년 지역아동센터 실태조사」, p.31.

기관행정이용자만족도 조사는 만족도 지표의 구성이 크게 전반적인 체감 만족도와 차원별 지수만족도로 이루어져있다. 지수만족도는 서비스 환경, 서비스 내용, 대응성이라는 3개 차원으로 구성되고 있다. 종합만족도는 체감만족도와 지수만족도의 합으로 이루어지고, 각 기관이 제공하는 행정서비스가 다른 점을 고려하여 체감만족도 30%, 지수만족도 70%로 구성되었으며, 지수만족도는 3가지 차원에 대한 각각의 중요도와 만족도를 평가하는 방식으로 측정된다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 31; 이광희, 2004; 황순길 외, 2006). 황순길 외(2006)의 연구에서는 기관행정이용자만족도 조사 모델을 이용하여 <그림 2-6>과 같은 CYS-net 서비스 만족도 측정모델을 만들었다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 31).

<그림 2-6> CYS-net 서비스 만족도 측정모델



자료: 보건복지부·지역아동정보센터(2010), 「2010년 지역아동센터 실태조사」, p.31.

4) 보건복지부 이용자 만족도 지표 및 모형

(1) 보건복지부 이용자 만족도지표

보건복지부에서는 지난 2003년 이후 전국 사회복지시설 및 기관을 평가하기 위한 측정지표의 일환으로 <표 2-2> 이용자 만족도지표가 사용되었다(황성철, 2010: 17). 2006년 평가지표도 2003년 지표와 비슷하게 만들어져서 전체 만족도에 관한 문항 1개를 비롯하여 총 7개 문항으로 구성되어 5점 척도로 측정되었다.

<표 2-2> 보건복지부 만족도 평가지표

문항	평가지표	평가척도				
		매우 만족(5)	만족(4)	보통(3)	불만족(2)	매우 불만족(1)
1	복지관의 프로그램(서비스)이 귀하의 문제를 해결하거나 욕구를 충족하는데 도움이 되었다고 생각하십니까?					
2	귀하가 이용하시는 복지관 직원에 대하여 만족하십니까?					
3	귀하가 이용하시는 복지관 시설과 장비구비정도에 대해 만족하십니까?					
4	비슷한 문제나 욕구를 갖고 있는 귀하의 친구에게 이 복지관을 이용하도록 추천하시겠습니까?					
5	복지관 물리적 환경이 청결하며 쾌적하십니까?					
6	복지관에 대한 접근성(교통편의 제공 포함)은 어떻습니까?					
7	복지관을 통해 제공받고 있는 프로그램(서비스)에 대해 전체적으로 만족하십니까?					

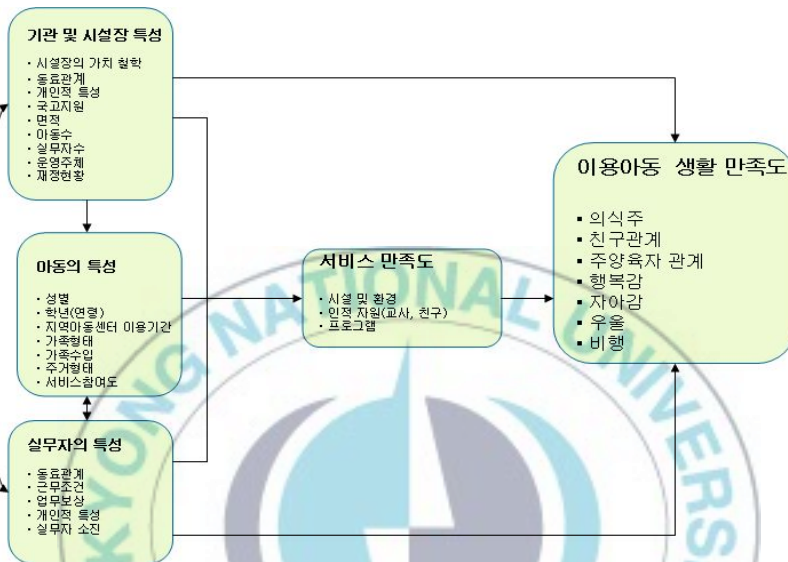
자료: 황성철(2010), 「사회복지시설 고객만족도 지표 개발」, p.17.

주로 사회복지관과 노인복지관 평가를 위한 이용자 만족도수준을 측정하기 위해서 개발된 보건복지부 만족도지표는 전반적인 만족도 문항을 제외한 6개 문항에서 어떤 문항은 매우 구체적이고 또 다른 문항은 매우 일반적인 문항으로 되어 있으며 사회복지시설 및 기관의 평가에서 고려해야 할 주요 차원도 임의적으로 설정되어 체계성이 없다는 단점이 노출된다.

보건복지부 만족도지표는 시설과 장비, 접근성, 직원, 환경청결성, 도움정도 등에 관한 5개 항목과 추천여부에 관한 1개 항목이 각각 차원 또는 요소로 구성되어 있는데 각 항목별로 중요도에 있어서도 차이가 있을 뿐만 아니라 점수환산방식도 7개의 모든 항목에 대해 동일한 가중치가 주어졌다는 점에서도 문제가 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 각 지표의 선정에서도 일정한 원칙과 이론적 고려가 필요하고 통계분석을 이용한 가중치를 구하거나 전반적 만족도문항과 다른 요소항목간의 점수배정방식도 달리해야 할 것이다.

(2) 보건복지부 및 지역아동센터 연구모형

<그림 2-7> 지역아동센터 연구모형



자료: 보건복지부·지역아동정보센터(2008), 「조사사업계획서」, p.1.

본 연구에서는 지역아동센터 평가를 염두에 두고 만족도지표를 개발하여 실제 평가시 활용을 전제로 한다는 점에서 <표 2-2> 보건복지부 만족도 평가지표 및 <그림 2-7> 지역아동센터 연구모형의 방식을 재구성해 사용할 것이다. 왜냐하면 만족도평가로 인해 각 지역아동센터 차원의 만족도 정도에서 유용한 정보를 도출할 필요가 있기 때문이다. 이와 관련하여 보다 구체적인 분석은 제3장 제2절 분석 틀과 가설의 설정 부분에서 전반적인 만족도 문항도 포함시켜 각 차원만족도와와의 상관 관계를 분석하여 만족도 차이를 산정하고자 한다.

제3절 서비스 만족도에 관한 선행연구의 고찰

아동복지에 관한 연구는 아동을 둘러싼 사회변화와 가정환경변화에 따라 지속적으로 발표되고 있다. 특히 지역아동센터를 이용하는 아동 관련 국내 선행연구들을 살펴보면 지역아동센터 및 이용아동의 특성에 따른 서비스 만족도의 차이를 조사한 연구(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 23; 전해연, 2005; 유향숙, 2006; 이경림·박영숙·황정아·안수경, 2007)와 지역아동센터 이용아동의 발달산물에 영향을 미치는 요인 연구들을 들 수 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 23; 한재희, 2006; 박순정, 2006; 이상희, 2007; 하정민·이선우, 2008; 류지현, 2007; 이준상·이정희, 2007; 이경림·정익중, 2010; 정익중·이경림·이정은, 2010).

서비스 만족도 관련 연구들에서는 이용아동의 가족구조, 성별, 연령(학년)과 지역아동센터의 규모, 지역, 이용기간 등의 요인에 따라 지역아동센터 이용아동의 만족도에 차이가 있다고 보고하고 있으며, 지역아동센터의 특성상 빈곤계층의 분포가 편중되어 나타나므로 경제수준에 따른 만족도는 큰 의미를 두지 않고 있다.

이경림 외(2007)의 연구에서는 여학생이 남학생에 비하여 지역아동센터에 대한 만족도가 높았으며, 초등학교 5~6학년이 중고생에 비해 만족도가 높게 나와 성별과 학년에 따른 발달특성에 맞는 프로그램의 개발을 지적하고 있다. 가족구조에 따른 서비스 만족도를 살펴보면, 일반가족 아동의 만족도가 가장 높고 부자가족과 조손가족의 만족도가 가장 낮았으며, 서비스 이용기간이 3년 이상 아동이 1년 미만인 아동에 비해 서비스 만족도가 높아 이용기간이 길수록 만족도가 높아지는 것으로 보고 있다. 또한, 농·산·어촌 지역에 소재한 기관의 아동이 대도시에 소재한 기관의 아동에 비해 서비스 만족도가 높은 것으로 보고하였다(보건복지부·지역아동정보

센터, 2010: 23).

임춘희 · 이선희 · 이경림(2010) 연구에 의하면 지역아동센터의 프로그램이 주로 실내에서 이루어지므로 활동성이 많은 남학생에 비해 여학생의 만족도가 높으며, 지역아동센터를 장기간 다니게 되면 센터에서의 생활과 교사, 친구들과의 관계가 안정적이 되면서 만족도가 높아지는 것으로 보고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 23).

유향숙(2006)의 연구에서는 이용아동의 성별과 관련하여 여자 아동이 남자 아동보다 만족도가 높은 것으로 나타났으며 지역아동센터의 이용 빈도가 가장 높은 초등학생의 학년별 만족도 차이를 보면 초등학교 4~6학년 중에 4학년의 만족도 가장 높았다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 23).

전혜연(2005)은 지역아동센터를 이용하는 아동 중에 한부모가정 아동이 차지하는 비중이 높게 나타나며, 가정 내의 아동의 보호 및 양육기능의 정도가 지역아동센터에 대한 만족도에 영향을 미치는 것으로 해석하고 있다. 또한, 지역아동센터 규모에 따른 전반적 만족도가 이용아동이 20명~30명 미만이 이용하는 지역아동센터의 아동이 가장 높고 교사 1인당 아동수가 5명~6명일 때 지역아동센터에 대한 아동의 전반적 만족도가 가장 높아진다고 하였다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 24).

지역아동센터 이용아동의 발달산물 관련 연구들은 지역아동센터 및 이용아동의 특성과 서비스 만족도가 발달산물의 여러 지표들에 어떠한 영향을 미치는지 초점을 맞추고 있다.

일반적으로 지역아동센터를 이용하는 아동의 가족경제수준은 대부분 수급권자나 차상위계층의 빈곤계층으로 아동이 성장하면서도 지속적으로 빈곤상황에 있게 된다면 교육적인 자극이 부족한 가정환경에 머무르게 되면서 건강문제 등 빈곤으로 인한 불이익이 가중된다(보건복지부·지역아동정보

센터, 2010: 24; McLeod and Shanahan, 1993; 임춘희 외, 2010 재인용).

특히 빈곤지속은 아동의 정신건강에 중요한 영향을 미치는데 빈곤아동과 일반아동의 부적응행동에 영향을 미치는 요인을 살펴본 연구에 의하면 빈곤아동은 일반아동 보다 비행, 공격성, 사회적 위축, 사고문제행동, 신체증상을 비롯한 전반적인 부적응 행동이 더 높은 것으로 나타나고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 24; 서유경, 2002).

한편, 사회복지서비스 이용에 따른 빈곤아동의 심리사회적 적응을 분석한 정익중 외(2005)의 연구에서는 빈곤아동의 부모의 지도감독이 낮은 상황에서는 사회복지서비스의 이용이 비행 수준을 낮추는데 크게 기여하며, 이러한 효과를 가져오기 위해서는 만족된 복지서비스를 적어도 2개 이상 이용하는 것이 빈곤아동의 비행 감소 또는 예방에 긍정적인 효과가 있다고 보고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 24).

지역아동센터 이용아동의 정신건강의 차이를 본 임춘희 외(2010)와 한재희(2006)에서는 아동의 성별로 보았을 때 여학생은 남학생에 비해 우울불안이 유의미하게 높으며 남학생은 여학생에 비해 공격성과 비행이 유의미하게 높으며, 김정희(2001)와 어효은(2001)은 일반가정 아동에 비해 한부모가정의 아동이 부정적인 행동반응과 사회적 위축, 공격성을 많이 보이고 있다고 하였다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25).

자아존중감에 대하여 임춘희 외(2010)의 연구에서는 지역아동센터의 서비스 결과는 관계없이 빈곤으로 인한 사회적 박탈감이 자아존중감에 더 큰 영향을 미치기 쉬우며 지역아동센터를 이용한다는 사실 자체가 아동자신의 낮은 계층적인 지위를 확인하게 한다는 점에서 오히려 이용아동의 자아존중감을 떨어뜨리는 요인으로 보고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25).

학업성취와 본인의 기대진로수준에 대하여 하정민 외(2008)의 연구에서

는 지역아동센터 참여 유무에 따라 학업성취와 본인의 기대진로수준에 직접적으로 영향을 미치는 학습동기에 차이를 보인다고 하였다. 즉, 지역아동센터에 다니는 빈곤아동의 학습동기가 다니지 않는 빈곤아동의 학습동기보다 높게 나타났으며, 이는 지역아동센터에서 공교육의 부족한 학습능력을 보완하고 있다고 할 수 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25). 유영희(2002)의 연구에 의하면, 지역아동센터의 이용이 아동의 학습향상을 높이고 열등감을 해소해준다는 기여한다고 보고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25).

빈곤아동의 학업성취 차이를 본 연구들을 살펴보면 여학생의 학습동기 평균이 남학생의 학습동기 평균보다 높고, 초등학교 5학년보다 6학년이, 한부모가정 아동보다 일반가정의 아동이 학업성취동기가 높다고 보고하고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25; 이학정, 2003; 박혜경, 2001; 심정애, 2005; 하정민 외, 2008 재인용).

지역아동센터를 이용하는 아동의 서비스 만족도가 아동의 발달산물에 미치는 영향에 있어서 류지현(2007)의 연구 결과 지역아동센터에서 제공하는 견학 프로그램, 영화·공연관람 프로그램, 독서지도 프로그램에 대한 만족도가 높은 경우 공격성이 낮은 것으로 나타났다. 지역아동센터를 3년 이상 장기간 이용한 아동의 경우 아동참여 프로그램의 서비스 만족도가 높을수록 우울불안, 공격성이 낮고 보호와 관련된 서비스 만족도가 높을수록 자아존중감이 높으며, 학습지원 서비스가 만족스러울수록 학업성취에 도움이 되는 것으로 나타나(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25; 임춘희 외, 2010) 프로그램 형태로 제공되는 서비스가 이용아동의 발달산물에 긍정적으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 또한, 교사의 정보적 지지가 높을수록 우울불안, 사회적 위축, 비행, 공격성의 심리사회적 적응도가 높아(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25; 이준상 외, 2007) 교사의 전

문성이 이용아동의 정신건강에 중요한 영향을 미치고 있으며, 교사와의 원만한 관계는 이용아동의 학습동기에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 25; 이혜원, 2001).

2004년 법제화 된 이후 지역아동센터와 이용아동의 증가와 함께 주로 빈곤이 아동에게 미치는 영향에 대해 초점을 맞추던 지역아동센터 이용아동에 대한 연구는 지역아동센터를 이용하는 아동의 만족도와 심리사회적 적응, 정신건강, 학업성취 등 다양한 주제로 이루어지고 있다.

그러나 기존 만족도 조사에서는 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있는 독립변수를 아동의 인구사회학적 배경변수나 기관 변수로 한정하고 있어서 만족도의 차이를 충분히 설명하기 어려우며, 단순비교분석이 대부분이다.

따라서 본 연구에서는 지역아동센터의 구성요소인 기관특성, 아동 및 학부모 특성이 서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사를 통해서 지역아동센터의 서비스 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색함에 있다. 이를 위해 지역아동센터 환경을 아동 및 학부모 등 다각적인 주체를 연구대상으로 참여시켜 단면적 조사가 아닌 다면적 조사를 실시하였다. 특히 그동안의 지역아동센터의 제한적 연구를 넘어서 지역아동센터에 영향을 미치는 5대 요인(공간 및 시설, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 교재 및 학습도구)이 아동 및 학부모의 지역아동센터 이용에 어떤 영향을 미쳤는지 다양한 각도에서 조사하였다. 아동의 삶에 직접적인 영향을 미치는 영향 요인에 따른 서비스 만족도 조사로 지역아동센터 사업의 효과성을 측정하는데 객관적 연구결과를 제시하고자 한다.

제3장 분석 틀 및 조사설계

제1절 부산 지역아동센터 현황 및 운영실태

1. 부산 지역아동센터 현황

1) 지역별 현황

부산광역시와 부산복지개발원이 지역아동센터 167개소 중 평가신청을 한 166개소에 대한 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가(2009. 06. 30 기준)」 보고서의 자치구별 분포를 살펴보면 <표 3-1>과 같이 해운대구가 21개소로 전체의 12.7%를 차지해 가장 높게 나타났으며 동래구가 19개소 11.4%, 부산진구 17개소 10.2%, 남구가 14개소로 8.4%를 차지하고 있다.

<표 3-1> 구·군별 지역아동센터 설치 현황 (단위: 개소, %)

구분	개소	비율
강 서 구	4	2.4
금 정 구	12	7.2
기 장 군	2	1.2
남 구	14	8.4
동 구	13	7.8
동 래 구	19	11.4
부 산 진 구	17	10.2
북 구	11	6.6
사 상 구	11	6.6
사 하 구	13	7.8
서 구	5	3.0
수 영 구	2	1.2
연 제 구	8	4.8
영 도 구	10	6.0
중 구	4	2.4
해 운 대 구	21	12.7
계	166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.21.

2) 종사자 현황

(1) 근무자 수

부산지역 지역아동센터 평균 종사자 수는 2.2명이고 최대 4명에서 최소 1명이 근무하고 있다. 신고정원 수 10인 이상 30인 미만의 시설이 136개소, 82%로 가장 많은 것으로 나타났으며 법정 종사자 수(2명) 대비 평균 2.1명의 종사자가 근무하고 있다. 신고정원 수 30인 이상 시설은 25개소, 15%로 법정 종사자 수(3명) 대비 평균 2.8명이 근무하고 있는 것으로 나타나 법정 종사자 기준에 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 신고정원 수 10인 미만 시설은 총 5개소(3%)로 법정 종사자수(1명) 대비 평균 1.2명이 근무하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-2> 법정 직원 수 및 현재 근무자 수

(단위: 개소, %, 명)

법정 직원 배치 기준		현황					
신고정원 수	직원 배치 수	해당시설		근무자 수			
		개소	비율	평균	표준편차	최대	최소
10인 미만	1명 (시설장 1인)	5	3.0	1.2	0.4	2	1
10인 이상 30인 미만	2명 (시설장 1인, 생활복지사1인)	136	82.0	2.1	0.4	4	1
30인 이상	3명 (시설장1인, 생활복지사2인)	25	15.0	2.8	0.4	3	2
계		166	100.0	2.2	0.5	4	1

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.29.

(2) 인력현황

평가대상 시설의 직종별 종사자 현황을 살펴보면 시설장은 모든 시설에서 1명이 근무하고 있는 것으로 나타났으며 생활복지사는 202명이 근무하고 있으며 평균 1.2명으로 나타났다. 영양사는 총 7명이 근무하고 있으며, 아동복지교사는 217명으로 시설당 평균 1.8명이 근무하고 있는 것으로 나타났다. 기타직은 총 215명으로 주요 업무로는 급식 및 청소도우미(자활과전, 희망근로), 학습교사, 야간보호교사 등이 있었다.

<표 3-3> 인력현황

(단위: 명, %)

구분			계	평균
시	설	장	166	1
생	활	복 지 사	202	1.2
영	양	사	7	-
아	동	복 지 교 사	217	1.8
기		타	215	2.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.30.

(3) 월 평균급여

평가 대상기간인 상반기(1월~8월) 월 평균급여를 구간별 분류를 통해 살펴보면 <표 3-4>와 같이 시설장의 경우 급여를 받지 않은 시설장이 32명 22.9%로 가장 높게 나타났으며 급여수준은 51~100만원이 61명 43.6%, 50만원 이하가 26명 18.6%, 101~200만원은 20명 14.3%의 순으로 나타났다. 시설장의 월 평균급여는 62만원이며 최대급여는 281만원인 것으로 나타났다. 생활복지사의 경우 51~100만원이 113명으로 56.0%를 차지

지하고 있으며, 101~200만원이 74명 36.6%, 50만원 이하가 8명 4.0%의 순으로 나타났다. 월 평균급여는 80만원으로 나타나고 있으며 최대 급여는 290만원으로 나타났다. 영양사는 전체 7명중 50만원 이하가 4명 (27.1%), 51~100만원이 3명(42.9%)으로 평균 37만원으로 나타났다.

<표 3-4> 월 평균급여

(단위: 명, %, 만원)

구분	시설장			생활복지사			영양사		
	인원수	비율	평균 최대 최소	인원수	비율	평균 최대 최소	인원수	비율	평균 최대 최소
무급	32	22.9		6	2.9		-	-	
50만원 이하	26	18.6	평균 : 62	8	4.0	평균 : 80	4	27.1	평균 : 37
51 ~ 100만원	61	43.6	최대 : 281	113	56.0	최대 : 290	3	42.9	최대 : 73
101 ~ 200만원	20	14.3	최소 : 0	74	36.6	최소 : 0	-	-	최소 : 20
201만원 이상	1	0.7		1	0.5		-	-	
계		140(100.0)			202(100.0)			7(100.0)	

※ 센터 자체 운영비에서 급여가 지급되는 곳만 해당(복지관 부설시설의 경우, 복지관 운영비에서 급여가 지급되는 경우 제외)

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.31.

월 평균급여의 운영주체별 비교를 살펴보면 <표 3-5>와 같이 시설장의 경우 법인 시설이 평균 72만원, 단체운영 시설이 61만원, 개인 운영시설이 57만원의 순으로 나타났다. 생활복지사의 급여를 살펴보면 법인시설이 평균 112만원, 단체 시설이 95만원, 개인시설이 87만원으로 나타났다.

<표 3-5> 운영주체별 월 평균급여

(단위: 명, %, 만원)

구분		개인			법인			단체		
		인원수	비율	평균 최대 최소	인원수	%	평균 최대 최소	인원수	비율	평균 최대 최소
시설장	무급	19	23.8	평균 : 57 최대 : 120 최소 : 0	7	20.0	평균 : 72 최대 : 281 최소 : 0	6	24.0	평균 : 61 최대 : 120 최소 : 0
	50만원 이하	14	17.5		7	20.0		5	20.0	
	51 ~ 100만원	41	51.2		11	31.4		9	36.0	
	101 ~ 200만원	6	7.5		9	25.7		5	20.0	
	201만원 이상	-	-		1	2.9		-	-	
	계	80(100.0)			35(100.0)			25(100.0)		
생활복지사	무급	5	5.1	평균 : 87 최대 : 130 최소 : 0	-	-	평균 : 112 최대 : 290 최소 : 50	-	-	평균 : 95 최대 : 137 최소 : 50
	50만원 이하	5	5.1		1	1.4		2	6.4	
	51 ~ 100만원	69	69.6		27	37.5		18	58.1	
	101 ~ 200만원	20	20.2		43	59.7		11	35.5	
	201만원 이상	-	-		1	1.4		-	-	
	계	99(100.0)			72(100.0)			31(100.0)		

※ 센터 자체 운영비에서 급여가 지급되는 곳만 해당(복지관 부설시설의 경우, 복지관 운영비에서 급여가 지급되는 경우 제외)

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.32.

3) 이용 아동현황

(1) 아동 현황

부산지역 지역아동센터 166개소의 이용 아동 수는 총 4,344명이며, 개소당 평균 26.2명이 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 이용 아동이 가장 많은 경우는 55명, 이용 아동수가 가장 적은 경우는 8명으로 나타났다. 신고정원 수 10인 미만 시설 5개소의 이용 아동은 평균 9명이며, 신고정원 수 10인 이상 30인 미만 시설 136개소의 평균 아동 수는 24.7명으로 나타났다. 신고정원 수 30인 이상 시설은 25개소이며 평균 아동 수는 37.3명으로

나타났다.

<표 3-6> 이용 아동 현황

(단위: 개소, 명)

신고정원 수	개소	이용아동 수			
		계	평균	최대	최소
10인 미만	5	45	9.0	10	8
10인 이상 30인 미만	136	3,366	24.7	50	12
30인 이상	25	933	37.3	55	19
계	166	4,344	26.2	55	8

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p. 33.

학령기별로 이용아동을 분류해보면 센터를 이용하는 아동 중 미취학아동이 총 99명이며 센터당 평균 0.6명인 것으로 나타나며 초등·저학년생이 총 1,579명이 센터를 이용하고 있으며 센터당 평균 9.5명인 것으로 나타나며 초등-고학년은 총 1,755명이며 평균 10.6명인 것으로 나타났다. 중등생은 총 810명으로 평균 4.9명이며 고등생은 총 101명이며 평균 0.6명인 것으로 나타났다.

<표 3-7> 학령기별 이용 아동현황

구분	아동 수	평균	최대	최소
미 취 학 아 동	99	0.6	25	0
초 등 - 저 학 년	1,579	9.5	30	0
초 등 - 고 학 년	1,755	10.6	27	0
중 등 생	810	4.9	36	0
고 등 생	101	0.6	26	0
계	4,344	26.2	36	0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.33.

4) 프로그램 현황

지역아동센터에서 행해지는 프로그램은 크게 보호, 교육, 정서, 문화, 지역사회연계영역으로 구분되며, 주요내용을 분류해보면 <표 3-8>과 같다. 부산지역아동센터에서는 건전한 놀이와 오락프로그램(문화체험, 견학, 캠프, 레크리에이션)을 제공하고 있는데, 아동들의 타 복지센터와의 유대 또는 개별적인 프로그램을 통하여, 문화체험·견학·캠프·레크리에이션을 경험케 함으로써 다양한 체험과 공동체적 훈련을 실시하고 있다.

한편, 부산의 경우 지역, 시설 개소시기, 개별 여건, 지역아동센터에 대한 정체성 이해에 따라 프로그램의 내용과 운영에 있어 편차가 크게 나타나고 있다. 다양한 지역적 특성과 이용아동 및 학부모의 욕구의 다양성이 크기 때문에 표준프로그램을 마련하는데 한계가 있지만 지역아동센터의 정체성과 방향성을 유지할 수 있는 최소한의 프로그램의 내용을 제시하는 가이드라인은 필요하다.

특히 지역아동센터의 정체성을 공유하고 일정한 정도의 프로그램 수준을 갖추게 하기 위해서는 기본적인 프로그램에 대한 표준화가 필요하며, 모델의 개발 및 운영은 표준화에 크게 기여할 것이다. 프로그램의 표준화는 종사자의 교육 및 업무수행에도 크게 기여할 것이며, 표준화를 위해서는 아동, 보호자, 지역주민, 실무자 등을 대상으로 하는 욕구조사와 모델 구축 및 운영을 위한 정책적 지원이 있어야 할 것이다. 프로그램 표준화를 위한 부산시 차원의 지원이 필요하며, 부산복지개발원에서 전문팀을 구성하여 운영하는 것이 적절할 것이다.

<표 3-8> 프로그램 현황

보호프로그램	건강생활지도(건강검진)
	야간보호 및 안전한 귀가 지원
	영양식단 및 급간식
	주말반찬서비스
	안전교육(재난대비 안전교육, 범죄 예방교육)
	개인위생지도
	생활습관·예절지도
	의료지원
	성폭력예방교육
	아동인권교육
	약물 오남용교육
교육프로그램	숙제 및 학습 및 과제지도
	성교육
	외국어교육
	특기적성교육(태권도, 미술, 피아노, 플룻, 드럼, 기타, 바이올린, 오카리나, 요리, 홈패션, 북아트 등)
	자격증준비(한자, 컴퓨터 등)
	교통안전교육
	경제교육
	독서 및 논술교육
	과학교육
	작은 도서관 운영

정서 프로그램	아동 상담(자아성장프로그램, 학업증진향상프로그램 등)
	부모상담 및 교육
	미술-언어 치료 등
	심리치료
	아동인성교육
	종교활동
	사례관리
문화프로그램	영화 및 공연
	스포츠관람
	아외체험학습(캠프)
	생일파티
	다문화 교육
	놀이 프로그램
	가족나들이
	특별행사(어린이날, 성탄잔치)
	원예활동
지역사회연계 프로그램	대학교연계(멘토링 및 학습지원)
	의료기관연계(건강검진, 치과진료)
	지역도서관연계(문화프로그램제공)
	부산푸드뱅크(식재료 및 간식지원)
	지역아동센터 연합회(연합행사진행)
	지역 내 정신보건센터 및 보건소(집단상담 및 보건교육)
	지역사회와 연계한 컴퓨터
	동아리활동

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.28.

2. 부산 지역아동센터의 운영실태

지역아동센터에 대한 이전의 연구와 논의는 지역아동센터에 대한 실태 현황, 운영성과분석, 이용아동특성, 종사자 만족도 등에 대해 단편적이고 제한적으로 진행되어 온 한계를 가지고 있다.

본 연구는 이전 연구들의 한계를 넘어 지역아동센터 이용자인 아동과 학부모의 서비스만족도를 조사하여 궁극적으로는 아동과 가족의 생활에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본 것으로서 서비스 평가는 물론 아동의 권리 측면에서도 상당한 의의를 지니고 있다.

한편, 부산복지개발원의 「부산지역아동센터의 운영 현황 분석결과보고서(2008)」에 따르면 지역아동센터 중 가장 오래된 기관은 1987년부터 설립되어 운영되고 있으며 지역아동센터의 양적 성장기는 2004년~2005년 사이로 이 때 지역아동센터의 설립이 급증하였고, 2004년 지역아동센터가 법제화 된 이후 설립되어 운영되고 있는 기관이 전체의 60%를 차지하였다. 이들 기관의 운영주체로는 개인이 가장 많았다.

지역아동센터는 약 40% 이상이 저소득층 밀집주거지에 위치하고 있었으며 조사에 응답한 센터 중에는 행정구역상으로 부산진구와 금정구에 속해 있는 곳이 가장 많았다.

센터의 운영 프로그램은 학습지도, 상담, 현장학습, 생활(예절)지도, 안전지도, 부모교육 및 부모상담 등으로 대부분의 센터에서 다양하게 운영되고 있었으며, 프로그램의 중요도는 ‘숙제 및 학습 활동지도’, ‘정서함양 및 사회성 발달 프로그램’, ‘생활지도’ 순으로 나타났다.

지역사회와의 연계활동 실태에서는 ‘후원자 개발과 자원봉사자 모집’이 가장 활발하였고 유관기관 중에는 시·군·구청과의 연계가 그 중 가장 높은 편에 속했으며, 지역아동센터가 연계의 필요성을 가장 많이 느끼는

곳은 ‘기업체 및 후원단체’로 후원자 개발 및 자원봉사자 모집과 마찬가지로 이 역시 부족한 인적·물적 자원을 확보하기 위한 것으로 생각된다.

지역아동센터의 실무인력은 자원봉사자와 센터장을 제외하면 기관당 평균 3.27명으로 이들 중 1.13명은 아동복지 파견교사로 기관 전담인력으로 보기 어렵다. 즉 기관당 2명 남짓의 실무인력이 아동지도 및 행정사무 처리, 급·간식 담당 등의 모든 일들을 맡고 있어 인력이 매우 부족하다.

지역아동센터는 기관당 27.5명이 이용하고 있었으며, 주 이용자는 초등학생이며, 이 중에는 미취학아동과 장애아동 등이 섞여있었다. 대부분의 센터가 혼합연령반으로 운영되어 연령과 욕구에 맞는 프로그램의 진행에 어려움을 겪고 있음을 짐작할 수 있다.

또한, 이용아동들의 대부분은 수급자 또는 저소득 가정의 아동이었다. 각 지역아동센터의 재정현황에서는 정부보조금 외 외부기관 지원과 후원금 등의 수입에서 각 센터별로 매우 큰 격차를 보이고 있었다.

1) 지역아동센터 운영 기간

<표 3-9>에서 볼 수 있듯이 부산 지역아동센터의 운영기간을 살펴보면 3년이상 5년미만이 88개소인 53.0%로 가장 많았으며, 이는 2004년에 지역아동센터가 법제화되었던 것에서 기인한 것으로 볼 수 있다. 운영기간이 가장 짧은 곳은 2개월, 가장 긴 곳은 19년 3개월로 지역아동센터가 법제화 되기 이전에 “공부방”으로 운영되던 곳이 지역아동센터로 전환해 운영되고 있다.

<표 3-9> 지역아동센터 운영 기간

(단위: 개소, %)

구분	시설설치일 기준			
	개소	비율	최대	최소
1년 미만	24	14.5	19년 3개월	2개월
1년 이상 2년 미만	23	13.9		
2년 이상 3년 미만	15	9.0		
3년 이상 5년 미만	88	53.0		
5년 이상	16	9.6		
계	166(100.0)			

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.22.

2) 지역아동센터 신고 형태

지역아동센터의 신고 형태를 살펴보면 <표 3-10>에서 볼 수 있듯이 전체 166개소 중 99.4%인 165개소가 신고시설이며, 미신고시설은 1개소로 나타났다. 미신고시설 1개소는 현재 시설을 운영 중이나 시설 설치 기준에 적합하지 않아 신고증 교부가 완료되지 않은 것으로 확인되었다.

<표 3-10> 지역아동센터 신고 형태

(단위: 개소, %)

구분	개소	비율
신 고	165	99.4
미 신 고	1	0.6
계	166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.22.

3) 운영주체

운영주체를 살펴보면 <표 3-11>과 같이 166개소 중 ‘개인’이 운영하는 시설이 80개소로 전체의 48.2%를 차지하며 가장 높게 나타났으며, 사회복지법인인 36개소 21.7%, 종교단체 20개소 12.1%, 재단법인 14개소 8.4%를 차지하는 것으로 나타났다. 기타로는 학교법인과 의료법인이 있었다.

<표 3-11> 지역아동센터 운영 주체

(단위: 개소, %)

구분	개소	비율
시 민 단 체	5	3.0
재 단 법 인	14	8.4
사 단 법 인	7	4.2
사 회 복 지 법 인	36	21.7
종 교 단 체	20	12.1
개 인	80	48.2
기 타	4	2.4
계	166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.23.

4) 운영비 지원 현황

정부의 운영비 지원 여부를 살펴보면 <표 3-12>와 같이 166개소의 92.2%인 153개소가 운영비를 지원받고 있으며, 13개소인 7.8%는 지원을 받지 않는 것으로 나타났다.

<표 3-12> 운영비 지원 여부

(단위: 개소, %)

구분		개소	비율
지	원	153	92.2
미	지 원	13	7.8
계		166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.23.

5) 시설 현황

지역아동센터 시설 소유 형태를 살펴보면, 월세가 전체의 34.3%인 57개소로 많이 나타났으며, 무상임대로 운영중인 시설은 41개소로 24.7%, 자가소유는 37개소로 전체의 22.3%를 차지했다.

<표 3-13> 시설 소유형태

(단위: 개소, %)

구분		개소	비율
자	가	37	22.3
전	세	16	9.6
월	세	57	34.3
무	상 임 대	41	24.7
기	타	15	9.0
계		166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.24.

한편, 부산 지역아동센터 166개소의 건물유형은 1종 근린 생활시설에 위치한 센터가 108개소로 전체의 65.1%를 차지하여 가장 많은 것으로 나타났다. 기타 지역에 위치한 센터는 41개소로 24.7%, 단독주택은 15개소 9%를 차지하고 있었다.

6) 운영시간

(1) 주간 운영시간

시설의 주간 운영시간을 살펴보면 1일 평균 8시간 이상 10시간 미만 운영하는 곳이 95개소로 전체의 57.2%를 차지하여 가장 많은 것으로 나타났다. 운영시간이 10시간 이상 12시간 미만인 시설은 44개소로 26.5%, 12시간 이상 14시간 미만인 센터는 24개소로 14.5%를 차지하는 것으로 나타났다.

<표 3-14> 주간 운영시간

(단위: 개소, %)

구분	개소	비율
6시간 이상 ~ 8시간 미만	3	1,8
8시간 이상 ~ 10시간 미만	95	57,2
10시간 이상 ~ 12시간 미만	44	26,5
12시간 이상 ~ 14시간 미만	24	14,5
계	166	100,0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.27.

(2) 주간 운영일수

주 5일 운영하는 곳이 90개소로 59.0%이며, 주 6일 운영하는 곳은 67개소로 40.4%, 주 7일 운영하는 곳도 1개소 있었다. 주 6~7일 운영하는 시설의 경우 대부분 정규운영시간이 아닌 야외활동, 체험학습 등으로 프로그램 진행상 필요한 경우 운영되고 있다.

<표 3-15> 주간 운영일수

(단위: 개소, %)

구분	개소	비율
5일	90	59,0
6일	67	40,4
7일	1	0,6
계	166	100,0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.27.

7) 시설의 지리적 특성

평가 대상 시설 중 159개소인 95.8%는 부산 일반지역 특성을 7개소 4.2%는 농촌지역 특성을 갖추고 있다.

<표 3-16> 시설의 지리적 특성

(단위: 개소, %)

구분		개소	비율
농	촌 지 역	7	4.2
일반	지 역	159	95.8
계		166	100.0

자료: 부산광역시·부산복지개발원(2009), 「2009년도 부산광역시 지역아동센터 평가」, p.28.

3. 부산 지역아동센터의 문제점

부산지역의 경우 아동·청소년 10명 중 1명 정도가 지역아동센터를 이용하고 있을 정도로 현재 방과후 돌봄서비스의 상당부분을 지역아동센터가 담당하고 있다. 하지만 그 중요한 역할과 비중 만큼의 지역 수요를 고려하지 않아 그에 대한 지원이 미비한 실정이다. 센터수의 부족, 시설환경의 열악함과 공간부족, 프로그램 부실, 인력 및 재정 난 등 여러 가지 심각한 문제점들을 산재하고 있다.

이러한 문제점들은 부산복지개발원의 「2009 부산광역시 지역아동센터 평가 결과보고서」에서도 잘 나타나고 있다. 위 평가결과보고서 내용을 중심으로 살펴보면, 아동 및 서비스 영역에서는 아동들에게 더 많은 서비스를 제공하기 위해 지역사회자원을 연계하고, 빈곤아동들의 학습능력과 자아존중감을 향상시키기 위해 노력하고 있으나, 반면에 중·고등학생을 위한 센터가 부족하였으며, 학부모의 욕구가 학습증진에 치우쳐 아동의 인성교육이나 정서함양서비스가 부족한 것으로 나타났다. 또한, 종사자의 부족으로 양질의 서비스를 제공하기가 어렵고, 자원의 부족으로 문화활동 프로그램도 부족한 실정이다.

인력 및 기관운영 영역에서는 많은 센터들이 사명감과 책임감으로 운영을 투명하게 하고 있는 편이지만, 반면에 예산의 부족으로 장기근속이 어렵고, 아동과의 관계는 탁월함에도 행정력이 부족하고, 학부모들의 협력이 어려운 것으로 나타났다. 또한, 다양한 인적 자원을 활용하지만 잦은 이동으로 지속적인 양질의 서비스 제공이 어렵고, 행정업무의 과다로 아동들에 대한 관리가 소홀해 질 수 있다는 지적이다.

이러한 문제점들은 지역아동센터의 설립이 아동 보호 및 학습 기능 뿐만 아니라 지역사회 연계 및 아동의 건전육성을 위한 종합 아동복지서비스

제공의 취지가 있는 것을 고려해볼 때, 단순 보호 기능 외에는 제 기능을 발휘할 수 없게끔 만드는 방해요소가 되고 있다.

한편, 앞서 진술한 문제점은 다음과 같은 내용의 언론보도를 통해서도 여실히 드러나고 있는데, 대략 ① 조손가정·가정위탁 아이들에 대한 야간 보육 시스템 미흡 ② 운영인력 및 재정 부족 ③ 돌봄 사각지대 발생에 따른 지역아동센터 수의 부족으로 요약할 수 있겠다.

1) 조손가정 및 가정위탁 아동들에 대한 야간 보육 시스템 미흡

부산 지역아동센터를 이용하는 아동의 가족관계를 살펴보면 조손가정이 많이 차지하고 있는 것으로 알려졌다. 부산시는 이혼율과 한부모가정 비율이 전국 평균보다 높아 조손가족 증가율도 매우 높다. 그 때문에 전국 어느 지역보다 현황 파악이 시급한 과제다. 현장을 뛰는 사회복지사들은 "조손가정에서 가장 힘들어하는 문제는 경제적 곤란"이라고 입을 모은다. 특히 조손가정은 저마다의 사정에 맞는 경제적 지원을 필요로 한다. 아이들에게 밥을 챙겨주고 숙제도 봐 줄 수 있는 야간 보육 시스템이 절실하다(부산일보, 2010. 1.7.자 참고).

2) 지역아동센터의 운영 인력 및 재정 부족

소외 아동들에게 돌봄서비스를 제공하는 지역아동센터가 여전히 인력·재정난에 시달리고 있어 정부의 지원 확대가 시급하다는 지적이 제기됐다. 27일 보건복지부가 전현희 민주당 의원에게 제출한 자료에 따르면 지난 8월 기준으로 지역아동센터에 파견된 아동복지교사의 임금은 월 88만원에 불과했다. 그나마 센터에 파견되는 지방자치단체 소속 교사들은 안

정적으로 월급을 받을 수 있지만 센터 소속 생활복지사들은 상황이 더 열악했다. 월평균 370만원 수준의 정부의 보조금은 대부분 아이들 간식비, 난방비 등 센터 운영비로 충당되고 있어 안정적인 인건비를 확보하기 힘든 상황이다. 일부는 외부기관의 지원을 받기도 하지만 대부분의 외부지원금 역시 사업비 대비 인건비 지출 비율을 엄격히 제한하고 있어 상황은 별반 다르지 않다. 정부 지원금마저 받지 못하는 센터는 결국 임금을 포기하거나 자체 조달해야 하는 어려움을 감내해야 한다. 현재 신고된 3천 802개 지역아동센터 가운데 13%에 해당하는 478개소는 정부의 지원을 받지 못한 채 센터장의 부담 혹은 후원금에 의해 운영되고 있는 것으로 나타났다. 이 같은 지역아동센터의 재정난은 결국 인력난과 운영시간 부족 등의 문제점으로 이어졌다(연합뉴스, 2011. 9. 27.자 참고).

보건복지부에 따르면 현재 3천802개 지역아동센터에 파견되는 교사와 복지사의 수는 각각 평균 0.77명, 1.17명이다. 지역아동센터에서 돌보는 아동들의 수가 평균 26.9명임을 감안하면 제대로 된 돌봄서비스를 제공하기에는 교사의 숫자가 턱없이 부족한 셈이다.

부산지역 사회복지 종사자들은 과도한 업무 부담을 이직을 고려하는 주요 이유로 꼽았으며, 그 중 "가장 심각한 곳은 170곳에 달하는 부산의 지역아동센터"라며 "복지사 1명이 아동 20명을 맡고, 밤 9시까지 근무하면서 연장수당·승급 없이 월 80만~110만 원을 받는다"고 말했다. (부산일보, 2011.11.22.자 참고).

3) 돌봄 사각지대의 증가에 따른 지역아동센터 수의 부족

정부는 내년부터 주5일 수업제가 전면 시행되면 삶의 질이 향상되고 학생들의 자기주도적 학습력 신장이 기대된다고 장밋빛 청사진을 제시하고

있다. 그러나 현재와 같은 노동, 교육, 복지 여건 속에서는 '돌봄의 사각지대'가 발생하고 사교육과 양극화가 심화될 수 있다는 지적이 나오고 있다.

교육과학기술부는 주5일 수업제 전면 실시를 발표하면서 토요 돌봄교실과 지역아동센터 확대 운영을 대안으로 제시했다.

그러나 돌봄교실의 경우 신청자가 많아 참여가 쉽지 않거나, 일부 학교의 경우 인원이 많아 관리·운영에 어려움이 있다며 학생들의 신청을 자체 시키기도 하는 것으로 알려졌다. 또 교과부가 지역아동센터 3천690곳 중 1천860곳(50.4%)이 토요일에 운영되고 있다고 발표했지만, 이 수치 역시 부풀려진 것으로 드러났다.

보건복지부의 지난해 실태조사에 따르면, 매주 토요일 운영되는 지역아동센터는 879곳으로 23.8%에 그친다. 격주로 운영되는 855곳(23.2%)과 겨우 월 1회 운영되는 126곳(3.4%)까지 합해야 교과부가 주장하는 절반 정도의 비율이 나온다.

참교육학부모회 부산지부 김정숙 정책실장은 "토요일에도 근무해야 하는 노동자들이 여전히 많은데 정부가 주말에 학교 안 가는 것이 복지인 양 복지국가 흉내만 내고 있다"며 "가정, 학교, 지역사회가 아이들을 함께 돌봐야 한다는 데 공감대를 형성하고 이를 실현할 사회·제도적 기반을 만드는 것이 급선무"라고 지적했다(부산일보, 2011. 6. 27.자 참고).

제2절 분석 틀과 가설의 설정

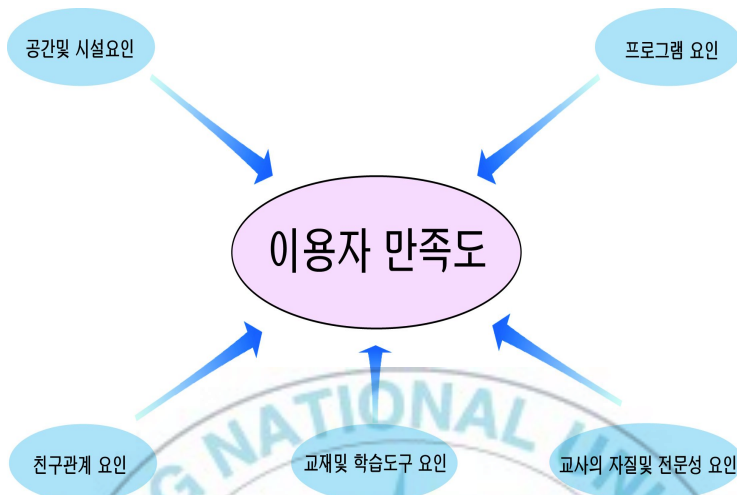
1. 분석 틀

최근 지역사회 내 빈곤아동·청소년의 규모가 확대되고 빈곤아동·청소년에 대한 관심이 증가되면서 빈곤·결손 등 어려운 여건의 아동에 대한 지역사회보호의 필요성이 대두되고 있다. 지역아동센터는 이러한 아동·청소년을 지역사회 최일선에서 사례관리하며 장기적으로 보호하는 시설이다. 빈곤밀집지역의 아동과 그 가족을 지원하는 통합적인 아동복지시설로서 매년 증가추세에 있으며 2010년 6월 현재 전국에서 98,947명이 이용하고 있다(보건복지부·지역아동정보센터, 2010: 32).

이러한 지역아동센터의 양적 확산과 더불어 서비스 인프라 및 질 관리의 필요성 또한 지속적으로 제기되어 왔다. 이에 정부를 비롯한 아동관련 기관단체에서는 매년 1회의 이용아동 서비스 만족도를 통해 모니터링해오고 있다. 하지만 기존의 만족도 조사는 지속적으로 동일 척도로 서비스 만족도의 추이를 모니터링해 왔다는 점에서는 의의가 있으나 연구방법과 실천적 함의 제공에는 한계가 있는 것도 사실이다.

이에 본 연구에서는 기존의 만족도 조사와는 차별적인 만족도 구성체를 구성하였다. 선행연구의 다양한 서비스 만족도 평가 모델을 검토하여 지역아동센터의 서비스 내용과 가장 부합할 수 있는 평가 요소를 추출하였고, 나아가 만족도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들을 포함시켜서 분석하고자 했다. 특히 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 특성과 서비스 만족도와 영향요인 간의 관계를 분석하기 위하여 <그림 3-1>과 같은 분석 틀을 설계하였다.

<그림 3-1> 분석 틀



2. 가설의 설정

본 연구는 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도가 높을 것이며, 특히 시설 및 환경, 교사관계, 친구관계, 프로그램의 모든 부분에서 유의미한 변수로 조사될 것이라는 가정하에 크게 지역아동센터의 이용주체별 일반적 사항과 지역아동센터 이용주체별 서비스 만족도, 이용주체의 서비스 분야별 만족도 순으로 구분하였다.

지역아동센터의 이용주체별 일반적 사항으로는 지역아동센터 이용아동의 특성상 성별은 남아, 학년별로는 초등학교 5학년~6학년, 가족형태는 일반가족, 이용기간은 1년 이상의 순으로 나타날 것이라 예상했다. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성으로 30대이상 40대, 학부모의 학력은 고졸 이상, 학부모의 아동과의 관계는 부모 순으로 나타날 것으로 전망했다.

또한, 지역아동센터를 이용하는 아동 및 학부모의 서비스 만족도는 아동이 학부모에 비해 만족도가 높게 나타나고, 지역아동센터 이용 아동의 성별 만족도는 여아가 남아에 비해 높을 것이고, 아동의 학년별 서비스 만족도는 저학년이, 아동의 가족관계별 서비스 만족도는 부모 등의 순으로, 이용기간별 만족도를 살펴보면, 1년 이상이 높게 나타날 것이라 가정하였다.

지역아동센터 이용아동 학부모의 특성별 만족도에서는 학부모의 연령대별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 고졸이상의 30대~40대 부모의 순으로 나타날 것으로 전망했다.

한편, 지역아동센터 이용자의 서비스 분야별 만족도에서 아동이 학부모보다 공간 및 시설, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 학습도구 및 교재 모두에서 아동이 학부모에 비해 높게 나타날 것으로 가정했다.

이러한 이유에서 본 연구의 목적을 달성하기 위한 가설은 다음과 같다.

- 1) 지역아동센터의 이용주체별 특성에 따라 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
- 2) 이용아동 및 학부모의 특성에 따라 서비스 분야에 대한 만족도에 차이가 있을 것이다.
 - (1) 이용아동 및 학부모특성에 따라 기관의 시설 및 환경에 대한 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
 - (2) 이용아동 및 학부모특성에 따라 프로그램에 대한 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
 - (3) 이용아동 및 학부모특성에 따라 친구관계에 대한 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
 - (4) 이용아동 및 학부모특성에 따라 교사의 자질 및 전문성에 대한 서

비스 만족도에 차이가 있을 것이다.

- (5) 이용아동 및 학부모특성에 따라 교재 및 학습도구에 대한 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.

제3절 조사설계

1. 자료수집 및 표본추출 방법

본 연구는 모집단 내의 일부(부산지역)만을 조사하여 전체를 추정하는 표본조사(sampling survey)를 활용했다. 특히 모집단의 지역 및 규모 분포에 비례하여 부산의 지역별, 규모별로 각각 할당 표본추출 (Quota sampling)을 수행하였고, 최종 45개 기관에서 자기기입이 가능한 1학년 이상 아동의 전수 200사례가 분석에 포함되었다. 만족도 조사는 <표 3-17>과 같이 센터용과 학부모·아동용으로 구분해 각각 200부를 작성하였다.

<표 3-17> 자료수집 및 표본추출 방법

지역아동센터 이용아동 및 학부모 만족도 조사
○ 대상 : 설문지를 이해할 수 있는 초등학교 1 학년이상 아동 및 학부모 ○ Sampling 방법 · 지역아동센터 당 아동설문 25문항, 일반적 사항 11문항 · 지역아동센터 당 학부모설문 25문항, 일반적 사항 20문항 ○ 수집된 자료는 SPSS를 통해 전산처리

설문지 조사는 2010년 9월 7일부터 10월 28일까지 실시하였으며, 전체 응답률은 아동 100%, 학부모는 97%였다. 설문지의 배포와 수거는 아동센터를 직접 방문하여 연구의 취지와 목적을 설명하여 회수하였다.

작성된 설문지에는 각각 25문항의 도표화된 질문(아동용·학부모용)내용과 통계처리를 위한 일반적 사항에 대한 질문(아동용 11문항, 학부모용 20문항) 내용 이외에 지역아동센터에 대한 질문(시설장용 7문항) 내용이 포함되었다.

이를 구체적으로 설명해보면 지역아동센터에 관한 설문지(시설장)의 경우 ① 지리적 위치 ② 이용아동수 ③ 운영주체 여부 ④ 운영중인 프로그램 ⑤ 야간요보호 시행 여부 ⑥ 야간요보호 시행시간 ⑦ 주말운영 여부 등을 그 주된 내용으로 하고 있다.

아동용 도표화된 설문지의 경우, ① 충분한 놀이공간 시설 구비 여부 ② 안전보호 시설 및 장비의 구축 여부 ③ 학교와의 안전거리 ④ 컴퓨터 등 학습 시설 ⑤ 지역아동센터의 안전보호 조치 ⑥ 학습지도프로그램 이용후 학습능력의 향상 여부 ⑦ 지역아동센터 이용후 학교생활 및 교우관계의 향상 여부 ⑧ 지역아동센터의 프로그램이 보다 새로운 경험을 주고 있는 지 여부 ⑨ 프로그램(견학, 문화체험 및 캠프)을 통한 시야 향상 여부 ⑩ 방과후 프로그램의 다양성 여부 ⑪ 지역아동센터를 이용하면서 새로운 교우관계 형성 여부 ⑫ 지역아동센터내 원만한 교우관계 유지 여부 ⑬ 지역아동센터내 교우로부터의 배울점 ⑭ 지역아동센터내 친구와 학교 친구의 선호도 비교 ⑮ 지역아동센터내 친구에게 자신의 고민상담 ⑯ 지역아동센터 교사의 학생에 대한 교육제공 만족도 ⑰ 자신에 대한 지역아동센터 교사의 관심도 ⑱ 지역아동센터 교사의 학습 지도의 만족도 ⑲ 자신 및 친구들에게 지역아동센터 교사가 반드시 필요한 존재인가 여부 ⑳ 자신 및 친구들에 대한 지역아동센터 교사의 배려 ㉑충분한 놀이시설 확

보 여부 ②충분한 학습도구 및 교재 구비 여부 ③지역아동센터 학습교재의 학교교재에 대한 보충 여부 ④센터내 학습도구의 충분한 도움 여부 ⑤센터 내 교재의 유익성 등을 그 주된 내용으로 하고 있다.

학부모용 도표화된 설문지의 경우, ① 충분한 놀이공간 시설 구비 여부 ② 안전보호 시설 및 장비의 구축 여부 ③ 학교와의 안전거리 ④ 지역아동센터의 아동방과후 서비스 기능 역할 여부 ⑤ 지역아동센터의 학습시설 및 영양식단 제공 여부 ⑥ 학습지도프로그램 이용후 자녀의 학습능력의 향상 여부 ⑦ 지역아동센터 프로그램이용후 자녀의 사회 적응력 향상 여부 ⑧ 지역아동센터 이용후 자녀의 학교생활 적응및 교우관계의 향상 여부 ⑨ 지역아동센터 프로그램에 대한 자녀의 관심도 여부 ⑩ 지역아동센터의 다양한 방과후 프로그램 운영 여부 ⑪ 지역아동센터를 이용하면서 자녀의 새로운 교우관계 형성 여부 ⑫ 자녀의 지역아동센터내 원만한 교우관계 유지 여부 ⑬ 지역아동센터내 교우로부터의 자녀가 배울점 유무 ⑭ 지역아동센터 이용후 자녀의 학교생활 및 친구관계에 대한 적응력 향상 여부 ⑮ 지역아동센터내 친구관계를 통한 자녀의 문제행동을 사전 예방 도움 여부 ⑯ 지역아동센터 교사의 자녀에 대한 교육제공 만족도 여부 ⑰ 자신의 자녀에 대한 지역아동센터 교사의 관심도 ⑱ 자신의 자녀에 대한 지역아동센터 교사의 이해도 ⑲ 자신의 자녀에 대한 지역아동센터 교사의 지도 능력 ⑳ 자신의 자녀에게 지역아동센터 교사가 꼭 필요한 존재인 지 여부 ㉑지역아동센터의 충분한 놀이시설 확보 여부 ㉒ 충분한 학습도구 및 교재 구비 여부 ㉓지역아동센터 학습교재의 학교교재에 대한 보충 여부 ㉔ 센터내 학습도구의 충분한 도움 여부 ㉕센터 내 교재의 유익성 등을 그 주된 내용으로 하고 있다.

아동의 일반적 사항에 대한 설문지의 경우, ① 성별 ② 학년 ③ 동거인 여부 ④ 지역아동센터 이용기간 ⑤ 지역아동센터 이용이유 ⑥ 지역아동

센터의 좋은 점 ⑦ 만일 지역아동센터를 이용하지 않았다면 방과후 시간을 어떻게 활용하였는 지 여부 ⑧ 지역아동센터 이용 만족도 ⑨ 지역아동센터 이용시간대 ⑩ 지역아동센터에 대한 이용만족도 점수(100점 기준시) ⑪ 지역아동센터에 바라는 점 등을 그 주된 내용으로 하고 있다.

학부모의 일반적 사항에 대한 설문지의 경우, ① 자녀와의 관계 ② 연령 ③ 교육수준 ④ 가족형태 ⑤ 주거소유 형태 ⑥ 직업 ⑦ 월 평균소득 ⑧ 자녀의 지역아동센터 이용기간 ⑨ 지역아동센터 이용아동 수 ⑩ 주거지와 지역아동센터의 거리 ⑪ 지역아동센터에서 방과후보육을 해야하는 가장 중요한 이유 ⑫ 자녀를 지역아동센터에 보내는 중요한 이유 ⑬ 타 방과후 학습 기관과 비교, 지역아동센터의 학습지도 프로그램이 도움된다면 어떤 점 때문인지 여부 ⑭ 자녀의 지역아동센터 이용은 몇시간 정도가 적당한 지 여부 ⑮ 지역아동센터의 프로그램 중 어느 프로그램이 자녀에게 가장 유익한 지 여부 ⑯ 지역아동센터에 대한 불만족이유 ⑰ 지역아동센터의 프로그램을 늘린다면, 어느 부분이 강화되어야 할지 ⑱ 지역아동센터 이용후 자녀의 변화 ⑲ 지역아동센터에 대한 이용만족도 점수(100점 기준시) ⑳ 지역아동센터에 바라는 점 등을 그 주된 내용으로 하고 있다.

2. 척도의 구성 및 신뢰도 분석

1) 척도의 구성

본 논문에서는 연구와 관련된 조사도구의 활용을 위하여 <표 3-18>을 본 연구에 맞게 재구성하였다.

<표 3-18> 측정도구

구분	분류	측정도구
아동 및 학부모용	서비스 만족도 I (시설 및 환경, 인적자원)	도상철(1982), 류동훈(1999), 임명숙(1997), 김종관(2000)의 척도를 강운정(2006) 이 재정리 한 것을 재구성
	서비스 만족도II (보호, 학습, 문화, 복지, 아동참여인권)	지역아동센터 운영모델 개발 및 발전방안 모색(2006) 재구성
	서비스 참여도	Martin(1997)의 과학적 태도 평가 문항을 이정민(1997)이 번안하여 사용한 것으로 호기심, 적극성, 협동성, 끈기성으로 구성
	생활 만족도 (의식주, 친구관계, 주양육자, 행복감, 자아감)	양옥경(1994) 삶의 만족 측정을 위한 척도개발을 재구성
	심리 정서 문항	오경자,이혜련이 Achenbach와 Edelbrock이 제작한 아동 · 청소년 행동평가척도(Child Behavior Checklist: CBCL) K-CBCL 중 재구성
	개인적 특성	성별, 연령, 지역아동센터 이용기간, 가정형태, 가족소득, 주거현황, 주양육자 질병, 주양육자 실직, 급식지 지원, 기초생활수급

자료: 보건복지부·지역아동센터(2008), 「조사사업계획서」, p.2.

측정방법으로는 서열척도(순위척도)와 리커트 척도(총화평정 척도)를 병

행해 측정하는 방식으로 실시했다.

리커트 척도는 사회조사에서 가장 널리 사용되는 척도로 본 연구자가 제시한 문항들에 대한 응답자들의 응답을 바탕으로 응답자의 특성을 측정하며, 문항 자체를 평가하지는 않기 때문에 응답자 중심의 척도이다. 따라서 리커트 척도는 중립적인 문항보다는 긍정이나 부정을 확실히 표현할 수 있는 문항들로 구성했다. 각각의 문항들에 대해 ①매우 그렇다 ②그렇다 ③보통이다 ④그렇지 않다 ⑤매우 그렇지 않다 등 찬성 또는 반대하는 정도를 나타내는 응답범주를 제시하였다.

서열척도는 측정대상의 특성들을 구분하여 줄뿐만 아니라 이들 사이의 상대적인 크기를 나타낼 수 있고, 서로 간에 비교가 가능한 척도다. 각각의 문항들에 대해 ①매우 만족스럽다 ②만족하는 편이다 ③그저 그렇다 ④불만족스럽다 ⑤매우 불만족스럽다 등 긍정이나 부정을 확실히 표현할 수 있는 문항들로 구성했다.

한편, 지역아동센터의 이용자 만족도를 알아보고 앞으로의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 알아보기 위한 설문지는 보건복지부와 지역아동정보센터의 「지역아동센터 실태조사(2007~2010년)」를 참고로 하여 본 연구에 맞게 정하였다.

설문은 아동용 설문의 경우 총 25문항이며, 공간시설 및 교재와 관련된 일반적 사항 20문항, 프로그램과 관련된 5문항으로 이루어져 있으며, 학부모용 설문의 경우에는 총 25문항으로 공간시설 및 교재와 관련된 일반적 사항 20문항, 프로그램과 관련된 5문항으로 이루어져 있다. 본 연구에서 사용한 설문지의 구성은 <표 3-19>, <표 3-20>와 같다.

<표 3-19> 설문지의 구성(아동용)

영역	내용	문항번호	문항수
공간시설의 일반적 사항	충분한 시설공간 여부, 안전보호시설 설치 및 구급장비 비축여부, 센터와 학교의 인접거리, 방과후 서비스 연계시설, 영양시설 구비, 센터내 교우관계 및 교우 수, 센터선생님의 자녀에 대한 교육 및 애정 관심도	1~5, 11~20	15
교재	학습도구 및 교재의 유익성 여부	21~25	5
프로그램 운영	프로그램에 대한 흥미와 만족도	6~10	5
계			25

<표 3-20> 설문지의 구성(학부모용)

영역	내용	문항번호	문항수
공간시설의 일반적 사항	충분한 시설공간 여부, 안전보호시설 설치 및 구급장비 비축여부, 센터와 학교의 인접거리, 방과후서비스 연계시설, 영양시설 구비, 센터내 교우관계 및 교우 수, 센터선생님의 자녀에 대한 교육 및 애정 관심도	1~5, 11~20	15
교재	학습도구 및 교재의 유익성 여부	21~25	5
프로그램 운영	프로그램에 대한 흥미와 만족도	6~10	5
계			25

2) 변수목록 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 지역아동센터 및 이용자(아동·학부모)의 특성과 서비스 만족도와 영향요인 등 분석을 위해 <그림 3-2>와 같은 변수목록을 구성하였다.

<그림 3-2> 변수목록

독립변수	종속변수
이용주체별	이용자 만족도 및 분야별 만족도
○ 아 동 ○ 학부모	
아동 이용자 특성	
○ 성 별 ○ 학 년 ○ 가족관계 ○ 이용기간	
학부모 이용자 특성	
○ 연 령 ○ 학 력 ○ 아동과의 관계 ○ 가족형태	
	○ 공간 및 시설 ○ 프로그램 ○ 친구관계 ○ 교사의 자질 및 전문성 ○ 교재 및 학습도구

또한, 본 연구에서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 위해 Cronbach

Alpha를 실시하고, 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았다.

셋째, 일반적인 특성(서비스 이용기간, 성별, 학년, 가족형태)의 평균차이를 살펴보기 위해 T-test와 일원변량분산분석(One way Anova)을 실시하였다.

넷째, 서비스만족도 변수간의 관계를 살펴보기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 사용하였다.

본 연구의 실증분석은 유의수준 $p < .01$, $p < .05$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSS(Statistical Package for Social Science) 12.0 for Window를 사용하여 분석하였다.

특히, 본 연구에서는 서비스만족도 변수간의 관계를 살펴보기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 사용하였다. 각 요인들의 신뢰도 분석결과 Cronbach's alpha 값이 일반적인 사회과학의 충족요건인 .60보다 매우 높은 것으로 나타나 분석에 적합함을 알 수 있다.

분석결과 <표 3-21>과 같이 공간 및 시설요인의 경우 요인적재량이 7.43 이상으로 나타났고, Cronbach Alpha 값 역시 0.85로 나타나 척도의 타당도와 신뢰도를 보였다. 프로그램 요인은 요인적재량이 8.09 이상, Cronbach Alpha 값이 0.90이었고, 교우관계, 교사자질 및 전문성, 교재 및 학습도구 역시 7.5 이상의 요인적재량과 0.9이상의 Cronbach Alpha 값을 나타내 연구에 사용된 측도가 비교적 높은 신뢰도와 타당도를 보였다.

<표 3-21> 분야별 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

설문 문항		Component					Cronbach's alpha
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
공간 및 시설요인	문1	.825					.85
	문2	.848					
	문3	.750					
	문4	.743					
	문5	.835					
프로그램 요인	문6		.841				.90
	문7		.855				
	문8		.850				
	문9		.872				
	문10		.809				
친구관계 요인	문11			.810			.90
	문12			.784			
	문13			.869			
	문14			.888			
	문15			.855			
교사의자 질 및 전문성	문16				.894		.93
	문17				.897		
	문18				.869		
	문19				.856		
	문20				.909		
교재 및 학습도구	문21					.795	.91
	문22					.875	
	문23					.848	
	문24					.908	
	문25					.903	

제4장 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 대한 분석

제1절 지역아동센터 이용자의 특성 분석

1. 지역아동센터 이용아동의 특성 분석

지역아동센터를 이용하는 아동특성을 살펴보면, 남아 51%, 여아가 49%이며, 학년별로는 초등1학년~2학년이 19.5%, 초등3학년~4학년이 32%, 초등5학년~6학년이 36.5%, 중학생이 12.0%로 나타났다. 가족형태는 일반가족이 56%, 다양한 가족 형태의 아동이 44%로 그 중 모자가족 21%, 부자가족이 12%, 조손가족이 9%, 재혼가족이 2%로 나타나 지역아동센터 이용아동의 40%이상이 다양한 가족형태의 아동들이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 지역아동센터 이용기간은 1년 이상 2년 미만이 35.5%, 2년 이상 3년 미만이 29%, 3년 이상 4년 미만이 17.5%, 4년 이상 5년 미만이 11%, 5년 이상이 7.0% 순으로 나타났다.

<표 4-1> 지역아동센터 이용아동의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트 (%)	구분		빈도	퍼센트 (%)
성 별	남	102	51.0	가족 형태	일반가족	112	56.0
	여	98	49.0		모자가족	42	21.0
	합계	200	100.0		부자가족	24	12.0
학 년	초등 1~2학년	39	19.5		조손가족	18	9.0
	초등 3~4학년	64	32.0		재혼가족	4	2.0
	초등 5~6학년	73	36.5	지역 아동 센터 이용 기간	합계	200	100.0
	중학생	24	12.0		1년	71	35.5
	합계	200	100.0		2년	58	29.0
					3년	35	17.5
					4년	22	11.0
					5년 이상	14	7.0
					합계	200	100.0

2. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성 분석

지역아동센터를 이용하는 아동의 학부모 특성을 살펴보면, 연령별로는 20대가 1%, 30대가 25.3%, 40대가 57.7%, 50대가 11.9%, 60대 이상이 4.1%로 나타나 지역아동센터 이용아동의 40대 학부모 50%이상이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이들 학부모의 학력은 고졸 57.2%, 대졸(전문대 포함) 27.4%, 중졸 10.3%, 초졸 3.6%, 무학 1.5% 순으로 나타났다. 학부모의 아동과의 관계는 모 65.5%, 부 26.3%, 조모 3.6%, 기타 2.1%, 친척 1.5%, 조부 1% 순으로 나타났다. 가족형태는 양부모 49.5%, 한부모 38.1%, 조손 5.15%, 확대가족 5.15%, 기타 2.1% 순으로 나타났다.

<표 4-2> 지역아동센터 이용아동 학부모의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트 (%)	구분		빈도	퍼센트 (%)
연령	20대	2	1.0	아동과 의 관계	모	127	65.5
	30대	49	25.3		부	51	26.3
	40대	112	57.7		조모	7	3.6
	50대	23	11.9		조부	2	1.0
	60대 이상	8	4.1		친척	3	1.5
	합계	194	100.0		기타	4	2.1
학력	무학	3	1.5	가족 형태	합계	194	100.0
	초졸	7	3.6		한부모 가정	74	38.1
	중졸	20	10.3		조손가정	10	5.15
	고졸	111	57.2		양부모 가정	96	49.5
	대졸 (전문대)	53	27.4		확대가족	10	5.15
					기타	4	2.1
	합계	194	100.0		합계	194	100.0

제2절 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도 분석

1. 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도 비교분석

지역아동센터를 이용하는 아동 및 학부모의 서비스 만족도(시설 및 환경, 프로그램)를 살펴보면, 아동(M=88.80)이 학부모(M=84.89)에 비해,

만족도가 높게 나타났다.

<표 4-3> 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	88.8000 / 13.09263	3.339**
학부모	194	84.8969 / 9.82962	

** p<.01

2. 지역아동센터 이용아동의 특성별 만족도 분석

1) 지역아동센터 이용아동의 성별 만족도

지역아동센터를 이용하는 아동의 성별 서비스 만족도를 살펴보면, 여아(M=90.40)가 남아(M=87.25)에 비해, 만족도가 높게 나타났다. 두 집단 간의 만족도 차이는 t값이 -1.71로 나타나 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 성별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
남	102	87.2549 / 15.10077	-1.711
여	98	90.4082 / 10.44557	

2) 지역아동센터 이용아동의 학년별 만족도

지역아동센터를 이용하는 아동의 학년별 서비스 만족도를 살펴보면, 초등1학년~2학년(M=95.12),초등3학년~4학년(M=90.00),초등5학년~6학년(M=86.16),중학생(M=83.33) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 6.02로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 학년별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
초등 1~2학년	39	95.1282 / 11.20897	6.021**
초등 3~4학년	64	90.0000 / 10.07905	
초등 5~6학년	73	86.1644 / 11.74144	
중학생	24	83.3333 / 20.98999	

** p<.01

3) 지역아동센터 이용아동의 가족관계별 만족도

아동의 가족관계별 서비스 만족도를 살펴보면, 조부모(M=92.22), 부모(M=90.00), 편모(M=88.57), 편부(M=82.91), 기타 형제, 친척 등(M=77.50)순으로 나타났다. 집단간의 만족도 차이는 F값이 2.58로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-6> 가족관계별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
부모	112	90.0000 / 13.08324	2.58*
어머니	42	88.5714 / 11.59719	
아버지	24	82.9167 / 16.80558	
조부모	18	92.2222 / 6.46762	
기타 (형제, 친척 등)	4	77.5000 / 15.00000	

* $p < .05$

4) 지역아동센터 이용아동의 이용기간별 만족도

이용기간별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 1년이상 2년미만 ($M=90.98$), 2년이상 3년미만($M=88.96$), 3년이상 4년미만($M=87.71$), 4년이상 5년미만($M=85.45$), 5년이상($M=85.45$) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 1.21로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 이용기간별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
1년	71	90.9859 / 10.16365	1.216
2년	58	88.9655 / 12.93569	
3년	35	87.7143 / 18.64304	
4년	22	85.4545 / 9.62500	
5년 이상	14	85.0000 / 14.54436	

3. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성별 만족도 분석

1) 연령대별 만족도 분석

학부모의 연령대별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 40대(M=85.89), 30대(M=85.30), 50대(M=83.47), 20대(M=80.00), 60대(M=73.75) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.27로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 연령대별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
20대	2	80.0000 / .00000	3.272*
30대	49	85.3061 / 7.93254	
40대	112	85.8929 / 8.44202	
50대	23	83.4783 / 10.70628	
60대 이상	8	73.7500 / 23.86719	

* $p<.05$

2) 학력별 만족도 분석

지역아동센터에 대한 학부모의 학력별 만족도를 살펴보면, 대졸(M=86.98), 무학(M=86.66), 고졸(M=85.22), 초졸(M=80.00), 중졸(M=79.00) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.00으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 학력별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
무학	3	86.6667 / 5.77350	3.005*
초졸	7	80.0000 / 8.16497	
중졸	20	79.0000 / 17.13722	
고졸	111	85.2252 / 7.95977	
대졸(전문대)	53	86.9811 / 9.32014	

* $p<.05$

3) 아동과의 관계별 만족도 분석

아동과의 관계별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 부(M=86.66), 모(M=85.03), 조모(M=84.27), 친척(M=83.33), 기타(M=83.33), 조부(M=40.00) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 10.92로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 아동과의 관계별 만족도

구분	반도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
어머니	127	85.0394 / 9.24739	10.927**
아버지	51	86.6667 / 7.11805	
할머니	7	84.2857 / 5.34522	
할아버지	2	40.0000 / 28.28427	
친척	3	83.3333 / 5.77350	
기타	3	83.3333 / 5.77350	

** p<.01

4) 가족형태별 만족도 분석

가족형태별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 확대가족(M=86.00), 한부모 가정(M=85.81), 양부모가정(M=85.00), 기타(M=82.00), 조손가정(M=77.00) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 1.90으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 가족형태별 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
한부모가정	74	85.8108 / 9.06699	1.902
조손가정	10	77.0000 / 22.13594	
양부모 가정	96	85.0000 / 8.33509	
확대가족	10	86.0000 / 8.43274	
기타	4	82.5000 / 9.57427	

제3절 지역아동센터 이용자의 분야별 만족도 분석

1. 공간 및 시설

1) 이용주체별 공간 및 시설에 대한 만족도

이용주체별 공간 및 시설에 대한 만족도를 살펴보면, 아동(M=4.19)이 학부모(M=4.10)에 비해 높게 나타났다. 두 집단 간의 만족도 차이는 t값이 1.31로 나타나 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 이용주체별 공간 및 시설에 대한 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	4.1930 / .70842	1.317
학부모	194	4.1052 / .61051	

2) 아동 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도

아동 응답자의 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도를 살펴보면, 남아(M=4.20)가 여아(M=4.18)에 비해 높게 나타났다. 두 집단 간의 만족도 차이는 t값이 0.22로 나타나 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 기타 학년, 가족관계, 이용기간 역시 통계적으로 의미 있는 집단 간 평균 차이를 나타내지 않았다.

<표 4-13> 아동 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도

구분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	T or F
성별	남	102	4.2039 / .71087	.222
	여	98	4.1816 / .70934	
학년	초등 1~2학년	39	4.3487 / .60822	1.854
	초등 3~4학년	64	4.1125 / .66559	
	초등 5~6학년	73	4.2521 / .72190	
	중학생	24	3.9750 / .87539	
가족 관계	부모님	112	4.1804 / .71330	1.044
	엄마	42	4.2667 / .65618	
	아빠	24	4.1583 / .85257	
	조부모님	18	4.2889 / .61058	
	기타(형제친척 등)	4	3.5500 / .44347	
이용 기간	1년	71	4.2366 / .76816	.211
	2년	58	4.1793 / .63874	
	3년	35	4.1543 / .67403	
	4년	22	4.2273 / .71526	
	5년 이상	14	4.0714 / .81753	

3) 학부모 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도

학부모 응답자별 특성에 따른 공간 및 시설에 대한 만족도를 살펴보면, 연령별로 20대(M=4.80), 30대(M=4.24), 40대(M=4.09), 60대(M=3.95), 50대

(M=3.865) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.46으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계는 기타(M=4.80), 친척(M=4.66), 조모(M=4.14), 모(M=4.11), 부(M=4.01), 조부(M=3.30) 순으로 나타났다. 아동과의 관계 역시 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.32로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 학력, 가족형태는 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다.



<표 4-14> 학부모 응답자 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도

구 분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
연령	20대	2	4.8000 / .28284	2.465*
	30대	49	4.2490 / .61716	
	40대	112	4.0911 / .59238	
	50대	23	3.8609 / .54082	
	60대 이상	8	3.9500 / .81240	
학력	무학	3	4.2000 / .69282	1.113
	초졸	7	4.0286 / .82808	
	중졸	20	3.9100 / .74685	
	고졸	111	4.0847 / .57559	
	대졸 (전문대)	53	4.2264 / .59101	
아동과 의 관계	어머니	127	4.1165 / .61383	2.322*
	아버지	51	4.0118 / .55341	
	할머니	7	4.1429 / .70912	
	할아버지	2	3.3000 / .70711	
	친척	3	4.6667 / .57735	
	기타	3	4.8000 / .00000	
가족 형태	한부모가정	74	4.2541 / .52998	2.280
	조손가정	10	4.0000 / .73030	
	양부모 가정	96	4.0063 / .60277	
	확대가족	10	3.9400 / .92880	
	기타	4	4.4000 / .58878	

* p<.05

2. 프로그램

1) 이용주체별 프로그램에 대한 만족도

이용주체별 지역아동센터 프로그램에 대한 만족도를 살펴보면, 아동(M=4.25)이 학부모(M=3.98)에 비해 높은 것으로 집단 간의 만족도 차이는 t 값이 4.03 으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 이용주체별 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	4.2560 / .68587	4.031**
학부모	194	3.9866 / .63900	

** p<.01

2) 아동 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도

아동 응답자의 특성별 프로그램에 대한 만족도를 살펴보면, 성별, 학년별, 가족관계별, 이용기간별 역시 통계적으로 의미 있는 집단 간 평균 차이를 나타내지 않았다.

<표 4-16> 아동 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도

구분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	T or F
성별	남	102	4.2529 / .67070	-.064
	여	98	4.2592 / .70475	
학년	초등 1~2학년	39	4.3538 / .59553	1.691
	초등 3~4학년	64	4.2406 / .64358	
	초등 5~6학년	73	4.3068 / .71886	
	중학생	24	3.9833 / .79327	
가족 관계	부모님	112	4.2643 / .68192	.787
	엄마	42	4.3190 / .67724	
	아빠	24	4.2833 / .79764	
	조부모님	18	4.1333 / .63616	
	기타(형제친척 등)	4	3.7500 / .25166	
이용 기간	1년	71	4.2958 / .77375	.438
	2년	58	4.2724 / .55781	
	3년	35	4.1371 / .64857	
	4년	22	4.3273 / .66058	
	5년 이상	14	4.1714 / .86240	

3) 학부모 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도

학부모 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도를 살펴보면, 연령별로 20대(M=4.60), 40대(M=4.05), 30대(M=4.02), 60대(M=3.67), 50대(M=3.62) 순으로 나타났고, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.38로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

학력 역시 대졸(M=4.26), 무학(M=4.00), 고졸(M=3.90), 초졸(M=3.88), 중

졸(M=3.74)순으로 나타났고, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.97로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

아동과의 관계에 있어서도 기타 (M=4.80), 친척(M=4.73), 모(M=3.99), 조모(M=3.94), 부 (M=3.91), 조부(M=2.80) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 0.55로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 가족형태의 경우 통계적으로 의미있는 차이를 보이지 않았다.

<표 4-17> 학부모 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도

구 분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
연령	20대	2	4.6000 / .56569	3.282*
	30대	49	4.0245 / .64373	
	40대	112	4.0554 / .61172	
	50대	23	3.6261 / .59177	
	60대 이상	8	3.6750 / .77782	
학력	무학	3	4.0000 / .91652	3.978**
	초졸	7	3.8857 / .65174	
	중졸	20	3.7400 / .78432	
	고졸	111	3.9045 / .59013	
	대졸 (전문대)	53	4.2642 / .59585	
아동 과의 관계	어머니	127	3.9921 / .61639	3.558**
	아버지	51	3.9137 / .63907	
	할머니	7	3.9429 / .59682	
	할아버지	2	2.8000 / .28284	
	친척	3	4.7333 / .46188	
	기타	3	4.8000 / .20000	
가족 형태	한부모가정	74	4.1297 / .56804	2.118
	조손가정	10	3.8600 / .82219	
	양부모가정	96	3.8938 / .64036	
	확대가족	10	3.8000 / .82192	
	기타	4	4.3500 / .50000	

** p<.01, * p<.05

3. 친구관계

1) 이용주체별 친구관계에 대한 만족도

이용주체별 지역아동센터 친구관계에 대한 만족도를 살펴보면 아동(M=3.93)이 학부모(M=3.92)에 비해 약간 높은 것으로 나타났으나, 집단 간의 만족도 차이는 t 값이 0.21로 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다.

<표 4-18> 이용주체별 친구관계에 대한 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	3.9380 / .89967	.211
학부모	194	3.9216 / .60194	

2) 아동 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도

아동응답자의 친구관계에 대한 만족도를 살펴보면, 성별로 T값이 0.08로 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 가족관계, 이용기간 역시 각각 F 값이 1.41, 0.34로 나타나 통계적으로 의미 있는 집단간 평균 차이를 보이지 않았다.

반면, 학년의 경우 초등 1~2학년(M=4.21), 초등 5~6학년(M=3.98), 초등 3~4학년(M=3.87), 중학생(M=3.49) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족

도 차이는 F값이 3.50 으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 아동 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도

구분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	T or F
성별	남	102	3.9431 / .90559	.082
	여	98	3.9327 / .89808	
학년	초등 1~2학년	39	4.2154 / .64299	3.505*
	초등 3~4학년	64	3.8781 / .90755	
	초등 5~6학년	73	3.9890 / .90670	
	중학생	24	3.4917 / 1.06482	
가족 관계	부모님	112	3.9054 / .91748	1.412
	엄마	42	4.1048 / .85681	
	아빠	24	3.8167 / 1.05652	
	조부모님	18	4.0889 / .56244	
	기타(형제친척 등)	4	3.1500 / .80623	
이용 기간	1년	71	3.9239 / 1.01495	.348
	2년	58	4.0069 / .73791	
	3년	35	3.8857 / .82645	
	4년	22	4.0182 / .86169	
	5년 이상	14	3.7286 / 1.17567	

* $p < .05$

3) 학부모 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도

학부모 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도를 살펴보면, 연령별로 F값이 1.32 로 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다.

반면, 학력의 경우 무학(M=4.20), 대졸(M=4.14), 초졸(M=3.91), 고졸(M=3.84),

중졸(M=3.73) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.15로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

아동과의 관계도 친척(M=4.73), 기타(M=4.26), 조모(M=4.20), 모(M=3.90), 부(M=3.87), 조부(M=3.10)순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.55로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한, 가족형태도 기타(M=4.30), 한부모가정(M=4.05), 조손가정(M=4.04), 양부모가정(M=3.80), 확대가족(M=3.76) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.64로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-20> 학부모 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도

구 분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
연령	20대	2	4.6000 / .56569	1.321
	30대	49	3.9388 / .59750	
	40대	112	3.9411 / .58856	
	50대	23	3.7217 / .62009	
	60대 이상	8	3.9500 / .72309	
학력	무학	3	4.2000 / .60000	3.155*
	초졸	7	3.9143 / .45981	
	중졸	20	3.7300 / .72337	
	고졸	111	3.8414 / .55669	
	대졸(전문대)	53	4.1472 / .61288	
아동과의 관계	어머니	127	3.9039 / .60624	2.552*
	아버지	51	3.8706 / .55975	
	할머니	7	4.2000 / .46188	
	할아버지	2	3.1000 / .70711	
	친척	3	4.7333 / .30551	
	기타	3	4.2667 / .46188	
가족 형태	한부모가정	74	4.0595 / .56251	2.643*
	조손가정	10	4.0400 / .71678	
	양부모 가정	96	3.8042 / .57380	

	확대가족	10	3.7600 / .83160	
	기타	4	4.3000 / .57735	

* $p < .05$

4. 교사의 자질 및 전문성

1) 이용주체별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

이용주체별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도를 살펴보면, 아동(M=4.21), 학부모(M=4.20) 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 t값이 0.112로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-21> 이용주체별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	4.2120 / .72003	.112
학부모	194	4.2041 / .67031	

2) 아동 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

아동 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성 요인에 대한 만족도를 살펴보면, 성별, 가족관계, 이용기간이 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 반면, 학년의 경우 초등 1~2학년(M=4.31), 초등 5~6학년

(M=4.29), 초등 3~4학년(M=4.20), 중학생(M=3.80) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.23 으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-22> 아동 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

구분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	T or F
성별	남	102	4.1608 / .72742	-1.026
	여	98	4.2653 / .71206	
학년	초등 1~2학년	39	4.3128 / .58182	3.230 *
	초등 3~4학년	64	4.2031 / .74108	
	초등 5~6학년	73	4.2986 / .72887	
	중학생	24	3.8083 / .74010	
가족 관계	부모님	112	4.2161 / .71440	1.068
	엄마	42	4.3048 / .68180	
	아빠	24	4.1500 / .85109	
	조부모님	18	4.2000 / .60196	
	기타(형제친척 등)	4	3.5500 / .90000	
이용 기간	1년	71	4.2704 / .77097	.370
	2년	58	4.2310 / .62666	
	3년	35	4.1314 / .69948	
	4년	22	4.1909 / .70502	
	5년 이상	14	4.0714 / .93350	

* $p < .05$

3) 학부모 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

학부모 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도를 살펴보

면, 학력의 F값이 2.00 으로 나타나 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 반면, 연령의 경우 20대(M=5.00), 60대(M=4.35), 30대(M=4.29), 40대(M=4.24), 50대(M=3.67)순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 5.07로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

아동과의 관계도 친척(M=5.00), 기타(M=5.00), 조모(M=4.45), 모(M=4.20), 부(M=4.09), 조부(M=3.50) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 2.70으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한, 가족형태도 기타(M=4.65), 한부모가정(M=4.39), 조손가정(M=4.30), 양부모가정(M=4.06), 확대가족(M=3.88) 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 F값이 3.94로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-23> 학부모 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도

구 분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
연령	20대	2	5.0000 / .00000	5.074**
	30대	49	4.2939 / .67836	
	40대	112	4.2482 / .61351	
	50대	23	3.6783 / .59004	
	60대 이상	8	4.3500 / .98416	
학력	무학	3	4.3333 / 1.15470	2.005
	초졸	7	4.2571 / .80593	
	중졸	20	3.9500 / .82046	
	고졸	111	4.1532 / .64664	
	대졸 (전문대)	53	4.3925 / .58568	
아동 과의 관계	어머니	127	4.2000 / .64783	2.709*
	아버지	51	4.0980 / .65161	
	할머니	7	4.4571 / .86959	
	할아버지	2	3.5000 / 1.27279	
	친척	3	5.0000 / .00000	
	기타	3	5.0000 / .00000	

가족 형태	한부모가정	74	4.3973 / .59079	3.945**
	조손가정	10	4.3000 / .93927	
	양부모가정	96	4.0604 / .64896	
	확대가족	10	3.8800 / .81213	
	기타	4	4.6500 / .47258	

** $p < .01$, * $p < .05$

5. 교재 및 학습도구

1) 이용주체별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

이용주체별 교재 및 학습도구에 대한 만족도를 살펴보면, 아동($M=4.17$) 이 학부모($M=3.91$)순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 t 값이 3.61로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-24> 이용주체별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

구분	빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	t
아동	200	4.1730 / .72671	3.619**
학부모	194	3.9155 / .68429	

** $p < .01$

2) 아동 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

아동 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도를 살펴보면, 성별, 학년, 가족관계, 이용기간 모두 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-25> 아동 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

구분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	T or F
성별	남	102	4.1686 / .73861	-.087
	여	98	4.1776 / .71789	
학년	초등 1~2학년	39	4.2615 / .60202	2.386
	초등 3~4학년	64	4.2125 / .69909	
	초등 5~6학년	73	4.2110 / .79365	
	중학생	24	3.8083 / .70644	
가족 관계	부모님	112	4.2268 / .69515	.878
	엄마	42	4.1524 / .79364	
	아빠	24	4.1167 / .76877	
	조부모님	18	4.0889 / .64433	
	기타(형제친척 등)	4	3.6000 / 1.01980	
이용 기간	1년	71	4.2056 / .81344	.241
	2년	58	4.1690 / .59448	
	3년	35	4.1314 / .70116	
	4년	22	4.2364 / .69182	
	5년 이상	14	4.0286 / .93433	

3) 학부모 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

학부모 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도를 살펴보면, 연령, 학력, 아동과의 관계, 가족관계 모두 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-26> 학부모 응답자 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도

구 분		빈도(N)	만족도 평균(M) / 표준편차(SD)	F
연령	20대	2	4.2000 / 1.13137	1.517
	30대	49	4.0286 / .68678	
	40대	112	3.9071 / .66843	
	50대	23	3.6348 / .61394	
	60대 이상	8	4.0750 / .90672	
학력	무학	3	3.8667 / .80829	2.093
	초졸	7	3.7714 / .66762	
	중졸	20	3.7300 / .83672	
	고졸	111	3.8541 / .58957	
	대졸(전문대)	53	4.1358 / .77238	
아동과의 관계	어머니	127	3.9055 / .71217	1.683
	아버지	51	3.8353 / .55958	
	할머니	7	4.1714 / .84403	
	할아버지	2	3.3000 / .98995	
	친척	3	4.5333 / .41633	
	기타	3	4.5333 / .30551	
가족 형태	한부모가정	74	3.9757 / .65539	.721
	조손가정	10	4.0200 / .85609	
	양부모 가정	96	3.8604 / .68556	
	확대가족	10	3.7600 / .77632	
	기타	4	4.2500 / .57446	

제4절 분석결과와 논의

본 연구자의 부산지역 아동센터에 대한 만족도 조사는 정부의 이용아동 서비스 만족도를 참고하면서도 다른 한편으로는 종전 정부가 조사를 수행했던 이전 만족도 조사와는 달리 부산지역을 중점적으로 아동센터의 구성요소인 기관특성, 아동 및 학부모 특성이 아동의 서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사를 통해서 이용아동의 서비스 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하는 등 보다 차별화된 척도를 이용해서 성과와 만족도 지표를 구분할 수 있도록 구성하였다.

조사대상은 부산지역에 있는 45개소 지역아동센터를 대상으로 실시하였으며 센터용과 학부모·아동용으로 구분해 설문지를 작성하였다. 지역아동센터의 이용자 만족도를 알아보고 앞으로의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 알아보기 위한 설문지는 보건복지부와 지역아동정보센터의 「지역아동센터 실태조사(2007~2010년)」를 참고로 하여 본 연구에 맞게 정하였다.

특히 본 연구에서는 서비스만족도 변수간의 관계를 살펴보기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 사용하였다. 각 요인들의 신뢰도 분석결과 Cronbach's alpha 값이 일반적인 사회과학의 충족요건인 .60보다 매우 높은 것으로 나타나 분석에 적합함을 알 수 있다. 공간 및 시설요인의 경우 요인적재량이 7.43 이상으로 나타났고, Cronbach Alpha 값 역시 0.85로 나타나 척도의 타당도와 신뢰도를 보였다. 프로그램 요인은 요인적재량이 8.09 이상, Cronbach Alpha 값이 0.90이었고, 교우관계, 교사자질 및 전문성, 교재 및 학습도구 역시 7.5 이상의 요인적재량과 0.9이상의 Cronbach Alpha 값을 나타내 연구에 사용된 척도가 비교적 높은 신뢰도와 타당도를 보였다. 지역아동센터를 이용하는 아동 및 학부모의 서비스 만족도

(시설 및 환경, 프로그램)도 높게 나왔는데 아동이 학부모에 비해 비교적 높게 나타났다.

지역아동센터 이용주체의 특성별 만족도 분석결과에서 아동의 성별 서비스 만족도를 살펴보면, 여아가 남아에 비해, 만족도가 높게 나타났다. 두 집단 간의 만족도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 아동의 학년별 서비스 만족도를 살펴보면, 초등1학년~2학년, 초등3학년~4학년, 초등5학년~6학년, 중학생 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동의 가족관계별 서비스 만족도를 살펴보면, 조부모, 부모, 편모, 편부, 기타 형제, 친척 등의 순으로 나타났으며 집단 간의 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이용기간별 만족도를 살펴보면, 1년이상 2년미만, 2년이상 3년미만, 3년이상 4년미만, 4년이상 5년미만, 5년이상 순으로 나타나 집단 간의 만족도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

학부모의 연령대별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 40대, 30대, 50대, 20대, 60대의 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학부모의 학력별 만족도를 살펴보면, 대졸, 무학, 고졸, 초졸, 중졸 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 부, 모, 조모, 친척, 기타, 조부의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 가족형태별 만족도를 살펴보면, 확대가족, 한부모 가정, 양부모가정, 기타, 조손가정의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

한편, 지역아동센터 이용자의 서비스 분야별 만족도 분석결과에서 공간 및 시설에 대한 만족도를 살펴보면, 아동이 학부모에 비해 높게 나타났다. 두 집단 간의 만족도 차이는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 아동

응답자의 특성별 공간 및 시설에 대한 만족도를 살펴보면, 남아가 여아에 비해 높게 나타났으며 두 집단 간의 만족도 차이는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 기타 학년, 가족관계, 이용기간 역시 통계적으로 의미 있는 집단 간 평균 차이를 나타내지 않았다. 학부모 응답자별 특성에 따른 공간 및 시설요인에 대한 만족도는 연령별로 20대, 30대, 40대, 60대, 50대 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계는 기타, 친척, 조모, 모, 부, 조부 순으로 나타났다. 아동과의 관계 역시 집단 간의 만족도 차이는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 학력, 가족관계는 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다.

프로그램 요인의 경우, 이용주체별 지역아동센터 프로그램에 대한 만족도에 대하여 아동이 학부모에 비해 높은 것으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동 응답자의 특성별 프로그램에 대한 만족도를 살펴보면, 성별, 학년별, 가족관계별, 이용기간별 역시 통계적으로 의미 있는 집단 간 평균 차이를 나타내지 않았다. 학부모 응답자 특성별 프로그램에 대한 만족도는 연령별로 20대, 40대, 30대, 60대, 50대의 순으로 나타났고, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력 역시 대졸, 무학, 고졸, 초졸, 중졸의 순으로 나타났고, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계에 있어서도 기타, 친척, 모, 조모, 부, 조부의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 가족형태의 경우 통계적으로 의미있는 차이를 보이지 않았다.

친구관계 요인의 경우 이용주체별 지역아동센터 친구관계에 대한 만족도를 살펴보면, 아동이 학부모에 비해 약간 높은 것으로 나타났으나, 집단 간의 만족도 차이는 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 아동응

답자의 친구관계에 대한 만족도 도 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 가족관계, 이용기간 역시 통계적으로 의미 있는 집단간 평균 차이를 보이지 않았다. 반면, 학년의 경우 초등 1~2학년, 초등 5~6학년, 초등 3~4학년, 중학생의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 한편, 학부모의 응답자 특성별 친구관계에 대한 만족도 중 연령은 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 반면, 학력의 경우 무학, 대졸, 초졸, 고졸, 중졸의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계도 친척, 기타, 조모, 모, 부, 조부의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또 가족형태도 기타, 한부모가정, 조손가정, 양부모가정, 확대가족의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도 차이도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

교사의 자질 및 전문성 요인의 경우 이용주체별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도를 살펴보면, 아동, 학부모의 순으로 나타났다. 집단 간의 만족도 차이는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 아동 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도는 성별, 가족관계, 이용기간이 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 반면, 학년의 경우 초등 1~2학년, 초등 5~6학년, 초등 3~4학년, 중학생 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학부모의 경우 응답자 특성별 교사의 자질 및 전문성에 대한 만족도는 학력이 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았지만, 연령의 경우 20대, 60대, 30대, 40대, 50대의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동과의 관계도 친척, 기타, 조모, 모, 부, 조부의 순으로 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또 가족형태도 기타, 한부모가정, 조손가정, 양부모가정, 확대가족의 순으로 나타났으며, 집단

간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

교재 및 학습도구 요인의 경우 이용주체별 만족도는 아동이 학부모 보다 높게 나타났으며, 집단 간의 만족도도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아동 응답자의 경우 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도는 성별, 학년, 가족관계, 이용기간 모두 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 학부모 응답자도 마찬가지로 특성별 교재 및 학습도구에 대한 만족도는 연령, 학력, 아동과의 관계, 가족형태 모두 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

이상 종합적인 분석결과 전반적으로 자녀가 센터를 이용하고 난 이후 자녀 또는 가족에게 일어난 변화에 대해 대체로 긍정적으로 인식하고 있어 지역아동센터에 대한 만족도가 높은 편임을 알 수 있다.

시설 및 환경, 교사관계, 친구관계, 프로그램(보호, 학습, 문화, 대인관계, 아동참여인권)의 모든 부분에서 가족유형과 지역아동센터 이용기간이 유의미한 변수로 조사되었다.

따라서, 각 가족유형의 차이와 다름을 인정하며 가족유형별 강점과 아동 특성에 맞는 다양한 정책 개발과 참신한 프로그램의 개발이 요청된다.

제5장 결론 및 정책제언

제1절 요약 및 결론

본 연구에서는 지역아동센터의 이용주체별 특성에 따라 서비스 만족도에 차이가 있을 것이며, 특히 이용아동 및 학부모의 특성에 따라 기관의 시설 및 환경, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 교재 및 학습 도구 등의 서비스 분야에 대한 만족도에 차이가 있을 것이라는 가정하에 연구를 시작했다.

본 연구는 지역아동센터 이용아동 및 학부모의 서비스 만족도가 높을 것이며, 특히 시설 및 환경, 교사관계, 친구관계, 프로그램의 모든 부분에서 유의미한 변수로 조사될 것이라는 가정하에 크게 지역아동센터의 이용주체별 일반적 사항과 지역 아동센터 이용주체별 서비스 만족도, 이용주체의 서비스 분야별 만족도 순으로 구분하였다. 지역아동센터의 이용주체별 일반적 사항으로는 지역아동센터 이용아동의 특성상 성별은 남아, 학년별로는 초등학교 5학년~6학년, 가족형태는 일반가족, 이용기간은 1년 이상의 순으로 나타날 것이라 예상했다. 지역아동센터 이용아동 학부모의 특성으로 30대이상 40대, 학부모의 학력은 고졸 이상, 학부모의 아동과의 관계는 부모 순으로 나타날 것으로 전망했다. 또 지역아동센터를 이용하는 아동 및 학부모의 서비스 만족도는 아동이 학부모에 비해 만족도가 높게 나타나고, 지역아동센터 이용 아동의 성별 만족도는 여아가 남아에 비해 높을 것이고, 아동의 학년별 서비스 만족도는 저학년이, 아동의 가족관계별 서비스 만족도는 부모 등의 순으로, 이용기간별 만족도를 살펴보면, 1년이상인 높게 나타날 것이라 가정하였다. 지역아동센터 이용아동 학부

모의 특성별 만족도에서는 학부모의 연령대별 지역아동센터에 대한 만족도를 살펴보면, 고졸이상의 30대~40대 부모의 순으로 나타날 것으로 전망했다. 한편, 지역아동센터 이용자의 서비스 분야별 만족도에서 아동이 학부모 보다 공간 및 시설, 프로그램, 친구관계, 교사의 자질 및 전문성, 학습도구 및 교재 모두에서 아동이 학부모에 비해 높게 나타날 것으로 가정했다.

본 연구의 결과분석에 의하면 지역아동센터는 프로그램 요인과 교재 및 학습도구 요인의 경우 이용주체별 만족도는 아동이 학부모 보다 높게 나타났다. 학부모의 반응에서 나타나듯 수요나 욕구에 기반을 둔 제대로 된 프로그램이나 정책을 개발하고, 대상자에 대한 정확한 이해에 기반을 두어야 한다. 하지만 우리나라는 방과후보호가 필요한 아동이 얼마인지, 얼마나 방과후보호를 어떤 형태로 받고 있는지 등에 대한 정확한 실태가 파악되어 있지 않다.

따라서 과학적 방법에 의한 실태조사를 통해 방과후보호 욕구를 정확히 파악하고 그에 따른 확충계획을 수립해야 한다. 정부차원에서 전국적으로 방과후보호를 필요로 하는 아동의 정확한 수요를 파악하기 위한 주기적인 실태조사를 실시하고 이 자료를 토대로 어느 지역에 어떤 규모로 방과후보호를 확충할 것인지가 결정되어야 한다.

본 논문에서는 지역아동센터 이용자의 서비스 만족도에 관하여 연구하고자 하였지만, 몇가지 한계점이 있다.

첫째, 지역아동센터를 이용하고 있는 이용자 가운데 고등학생을 설문대상에서 제외하였다는 점이다. 지역아동센터의 이용대상자가 18세 미만의 아동임을 감안할 때, 이는 모순이 있다. 따라서 향후 연구는 본 연구에서 제외된 고등학생 이용대상자에 대한 만족도와 변화정도를 측정하기 위한 직접면접조사 방법을 통해서 대상자의 폭을 넓혀 참여시킬 수 있는 연구가

필요하다.

둘째, 지역아동센터는 주로 한 센터에서 아동들이 장기간 꾸준히 이용함으로써 한 아동의 지속적인 변화정도를 추적하여 삶의 변화를 볼 수 있는 기관의 특성을 가지고 있다. 따라서 향후 연구는 아동의 만족도와 생활만족도의 변화정도를 연구하기 위해서 종단연구를 통해 지역아동센터의 효과성을 입증하는 등에 대한 후속연구가 필요할 것이라 사료된다.

제2절 정책제언

1. 지역아동센터의 표준화 및 질적 향상을 위한 정책적 지원

본 연구 결과 지역아동센터가 지역사회 내에서 아동복지 서비스를 효과적으로 수행하고 있다는 것이 증명되었다. 시설의 환경, 구조, 분위기, 주변환경 등이 아동과 학부모의 서비스 만족도에도 영향을 미치고 있음이 조사되었다. 지역아동센터가 지역사회 내에서 더욱 편안한 공간이 되기 위한 지역아동센터 환경이 개선된다면 아동과 학부모의 만족도에 영향을 줄 것이다. 따라서 지역아동센터가 표준화되고 질적 차이를 극복하기 위한 정부의 정책적 지원이 시급히 요청된다. 아동수에 비례한 운영비 지원도 필요하다. 현재 지역아동센터의 인력기준이 존재하지만 아동수에 제대로 비례하여 운영비가 제공되는 것이 아니라 시설 당 일정액의 운영비를 지원하는 방식이기 때문에 인력은 시설장 1인과 실무자 1인으로 구성된 것이 가장 일반적이다. 아동수에 비례해서 운영비를 지원하는 방식을 통해 아동수와 인력의 규모가 일치할 수 있도록 할 필요가 있다. 또 지역아동센터가 대도시, 중소도시, 농산어촌에 다양하게 분포되어 있으며 지역형

태에 따른 차이가 존재함으로 지역적 특성에 맞는 특성화된 지역아동센터 운영이 요청된다. 특히 상대적으로 아동시설이 열악한 군 단위 지자체에서 시범적으로 농·산·어촌에 위치한 지역아동센터의 특화된 프로그램을 개발한다면 이용아동과 학부모의 만족을 더욱 높일 수 있을 것이다.

2. 교사의 전문성 향상을 위한 교육 지원

아동과 학부모들은 교사들의 열의와 헌신성을 높이 평가하고 있다. 따라서 앞으로도 계속 교사의 전문성 향상을 위한 교육콘텐츠를 개발하고 피교육대상의 편의를 도모하고 교사교육 때문에 아동에게 서비스가 누락되지 않도록 하기 위해 온라인 교육과정 등을 구축할 필요가 있다. 여러 교육기관이 동시에 교육기능을 담당할 경우는 시도 센터 간 혹은 컨소시엄 단체 간 교육이 표준화될 수 있도록 별도의 장치가 필요하다. 또 교사의 기본적 신분보장이 요구된다. 실질적으로 전문교육을 받은 우수한 인력을 영입하기 위해서는 적절한 임금체계를 갖추는 것이 강조되어야 한다. 대다수의 센터 실무자들은 저임금과 장시간 노동에 시달리고 있다. 이런 상황에서는 실무자들의 소진을 유발하기 쉬우며, 이러한 소진은 부모의 우울 등 정신건강 문제처럼 아동에게 부정적인 영향을 미치기 쉽다. 또한, 기본적 신분보장이 불가능한 여건이기 때문에 일정한 자격을 갖춘 전문인력을 유인하기도, 이들의 장기간 근무를 유도하기도 어렵다(정익중, 2006). 현재 실무자의 전문성이 부족하여 체계적인 전문 프로그램 진행이 어렵고 실무자의 이직율도 높은 편이다. 실무자의 잦은 변경은 아동의 정서불안이나 기본적 신뢰감의 상실 등 심리적 외상을 일으키기 쉽다. 교육계 금언 중에 “교육의 질은 교사의 질을 넘을 수 없다”라는 말이 있다. 이는 아동복지 현장에서도 마찬가지로 적용되어야 한다고 생각한다. 아동

의 장래는 지역아동센터 실무자의 자질에 달려있다고 해도 과언이 아니다. 더군다나 보호가 필요한 아동들은 크고 작은 아픈 상처를 갖고 있는 경우가 많다. 이 아동을 돌보는 일은 일반아동을 돌보는 일보다 훨씬 힘든 일이다. 그래서 실무자에게는 한없는 사랑 이외에도 매우 높은 수준의 전문적인 지식이 필요하다. 이러한 전문성을 어떻게 담보할 것인가가 빈곤아동 문제해결의 관건이다. 따라서 요보호 아동보호의 주체인 정부가 열악한 환경에서 봉사와 희생만을 강요당하는 실무자들이 전문성을 가지고 최선을 다할 수 있도록 기본적 신분을 보장해 주어야 한다.

3. 지역 내 아동복지 지원체계의 구축

빈곤한 가정환경과 구조적 결손, 대도시내 우범 지역 거주와 같은 지역 환경적 위험요소가 중첩된 고위험 가정 아동에 대해서는 행동장애와 같은 개인적 위험요소나 학대와 가족 관련 위험 요소가 없는지 보다 집중적으로 관찰 되어야 하며, 이와 같이 다양한 체계에서의 위험 요소에 노출되어 있는 아동은 초등학교 시기에서 부터 예방적 지원을 우선적으로 제공해야 할 것이다. 즉 아동에 대한 기초 사례관리 기능을 담당하고, 사례관리기능의 전문화할 필요가 있는 것이다. 지역아동센터를 이용하는 아동 중 대다수를 차지하는 복합적 문제 상황을 가진 대상자에게 포괄적인 서비스를 체계적으로 제공 관리하는 사례관리를 통해 서비스가 제공되는 형태가 가장 바람직하다. 지역아동센터 교사가 지역 내 아동복지 지원체계를 연계할 수 있는 사례관리자가 되어 아동을 지원해야 한다. 우선적으로 사례관리자인 교사는 아동이 가지고 있는 위험상황을 판별하여 치료적 개입이 필요한 아동과 단순한 보호가 필요한 아동을 구분하고, 이에 따른 차별화된 서비스를 계획하고 제공할 수 있어야 한다. 이를 위해 고위험군

아동을 표적 집단으로 하는 통합사례관리 전산시스템을 구축하여 체계적으로 관리할 필요가 있다. 이 때 개인정보 보호 등의 문제가 부각될 수 있으므로 이에 대한 관리도 철저히 해야 한다.

부산 지역아동센터를 이용하는 아동의 가족관계를 살펴보면 주로 조손가정이 많이 차지하고 있는 것으로 알려졌다. 부산시는 이혼율과 한부모 가정 비율이 전국 평균보다 높아 조손가족 증가율도 매우 높다. 그 때문에 전국 어느 지역보다 현황 파악이 시급한 과제다. 조손가정에서 가장 힘들어하는 문제는 경제적 곤란이다. 조손가정 저마다의 사정에 맞는 경제적 지원을 필요로 한다. 아이들에게 밥을 챙겨주고 숙제도 돌봐 줄 수 있는 야간 보육 시스템의 구축이 절실하다.

한편, 소외 아동들에게 주요 돌봄서비스를 제공하는 지역아동센터가 여전히 인력과 재정난에 시달리고 있어 정부차원의 지원 확대가 시급하다. 지역아동센터의 교사를 비롯하여 부산 지역에는 5천500여명의 사회복지사들이 근무하고 있다. 사회복지사가 청소년, 노인, 여성, 가족, 장애인 등 사회 약자들의 삶을 보듬어 주는 사회복지 전문가들인 만큼 지역아동센터의 아동을 전담하고 있는 교사들 또한 아동들에게 다양한 복지서비스를 제공하는 전문가가 되어야 한다. 그러므로 지역아동센터 교사들이 전문가가 될 수 있도록 육성하는 정부의 교육 프로그램 지원 및 개발이 함께 이루어져야 한다고 본다. 또한, 장애의 희망인 아동들의 돌봄을 담당하는 지역아동센터의 안정화를 위해서 교사들의 장기 근속을 유도할 수 있는 처우 및 복지제도의 개선도 간과하지 말아야 할 정부의 과제라고 생각한다.

끝으로, 부산시는 지역 아동 및 청소년 보호를 목적으로 하는 지역아동센터에 대한 각종 지원이 체계적으로 이뤄질 수 있도록 '부산시 지역아동센터 지원조례안' 등을 재개정해야 한다. 아동센터 운영에 따른 국시비 보조금 지급이 체계적으로 이뤄지게 될 때 맞벌이 부부나 저소득층 자녀

등의 학습지도, 특기적성교육, 문화체험, 생활안전지도 등에 대한 각종 활동이 활성화될 수 있을 것이다.



참고문헌

1. 국내문헌

가톨릭공부방협의회·부스러기사랑나눔회·서울지역공부방연합회. (2003).

공부방 - 지역아동센터 매뉴얼. 서울: 아이들과 미래.

강명순. (2007). 한국의 빈곤아동과 지역아동센터: 법제화에 관한 이론과 실천. 기비국제대학 대학원 사회복지학 박사학위논문.

_____. (2002). 빈곤아동을 위한 지역아동센터(공부방) 법제화를 위한 공청회 자료집. 부스러기사랑나눔회.

강일조. (2003). 지역사회재활시설에서의 고객만족에 관한 연구: 전북 J기관을 중심으로. 한국사회복지행정학 제8호. 한국사회복지행정학회.

김경미. (2008). 지역아동센터 이용실태와 활성화방안에 관한 연구. 광주여자대학교 사회개발대학원 석사학위논문.

김광용. (2007). KS-SQI, NCSI, KCSI 평가모형의 비교 연구: 국내 서비스 기업의 재무적 성과와의 영향관계를 중심으로. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

이은영·고경은·신은희. (2007). 사회복지서비스 이용자 만족도 척도의 신뢰도와 타당도 평가: 종합사회복지관을 중심으로(한국어판). 한국사회복지학 제59권 제4호. 서울: 청목출판사.

김윤주. (2008). 아동복지시설의 기능변화와 지역아동복지센터 운영 방안 연구. 인천대 행정대학원 석사학위논문.

김완석·강용주. (1998). 복합점수를 이용하는 소비자만족 측정법들의 준거타당도 연구. 한국소비자학회.

- 김정희. (2001). 도시저소득층지역 공부방 교육프로그램에 참여하는 청소년의 공부방 인식과 자아존중감의 관계. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김종호·이영희. (2004). 지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향. 마케팅관리연구 제9권 제1호. 한국마케팅관리학회.
- 김혜림. (2007). 방과 후 아동지도 서비스에 대한 만족도 비교: 학부모와 아동을 중심으로. 숙명여자대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 류지현. (2007). 지역아동센터 프로그램이 아동의 우울·불안 및 공격성에 미치는 영향. 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박명호·조형지. (1999). 고객만족 개념의 재정립. 한국마케팅저널 제1권 제4호. 한국마케팅학회.
- 박순정. (2006). 지역아동센터 이용 아동의 자기효능감과 학교성적과 학교친구와의 친밀도 관계. 한일장신대 기독교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박혜경. (2001). 초등학교 일반가정 아동과 결손가정 아동의 학교생활적응에 대한 비교 연구. 광주대학교 석사학위논문.
- 보건복지부·지역아동정보센터. (2010). 지역아동센터 실태조사.
- 부산광역시·부산복지개발원. (2009). 부산광역시 지역아동센터 평가.
- 부스리기사랑나눔회. (2007). 지역아동센터 특성이 이용아동 만족도에 미치는 요인. 보건복지부.
- _____. (2005). 2006 지역아동센터운영 어떻게 할 것인가, 지역아동센터 실태조사 세미나 자료.
- _____. (2002). 기쁨나무 숲: 민간비영리지역아동센터 공부방 실태 및 양성화 방안.
- 서울복지재단. (2007). 아동양육시설 경영매뉴얼.
- 서유경. (2002). 빈곤아동과 빈곤 아동의 부적응행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 아동이 지각한 부모의 양육태도를 중심으로. 중앙

- 대 사회개발대학원 석사학위논문.
- 서초구립반포종합사회복지관연구지원팀·서울대학교실천사회복지연구회
Praxis. (2004). 실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집. 서울: 나눔의집.
- 심정애. (2005). 가정환경과 자아개념 및 학습동기와의 관계. 건국대학교
석사학위논문.
- 어효은. (2001). 도시빈민지역아동의 공부방 경험과 사회적 능력의 관계
연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 유삼희. (2004). 사회복지서비스의 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검
증. 문명연지 제5권 제1호. 한국문명학회.
- 유영희. (2002). 빈곤지역 공부방 활성화 방안, 한신대학교 석사학위논문.
- 유향숙. (2006). 지역아동센터 이용 아동의 만족도와 사회적 능력에 관한
연구. 남서울대학교 디지털정보대학원 석사학위논문.
- 윤기찬. (2004). 서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측
정 및 만족도 영향요인 분석. 행정논총 제42권 제4호. 서울대학교
한국행정연구소.
- 이경림·정익중. (2010). 지역아동센터 야간보호 프로그램의 운영성과와
이용아동의 심리사회적적응. 한국지역사회복지학 제34집. 한국 지역
사회복지학회.
- 이경림·박영숙·황정아·안수경. (2007). 지역아동센터 특성이 이용아동 만
족도에 미치는 요인: 서비스 만족도가 생활 만족도에 미치는 요인을
중심으로. 보건복지부·부스러기사랑나눔회.
- 이경림. (2007). 지역아동센터 특성이 이용아동 만족도에 미치는 요인 - 서
비스 만족도가 생활 만족도에 미치는 요인 중심으로. 보건복지부.
- _____. (2006). 지역아동센터의 운영 실태와 활성화 방안. 한국청소년개발원.
- _____. (2003). 한국의 지역사회운동과 지역아동센터 공부방 이해. 부스러기사랑나눔회.

- 이광기·홍운기. (2005). 공공기관 고객만족도의 측정과 활용: 만족의 불연속 개념을 중심으로. 한국행정학보 제39권 제4호. 한국행정학회.
- 이규순. 2000. 초등학생의 스트레스가 학습동기와 학교생활적응에 미치는 영향. 건국대학교 석사학위논문.
- 이상희. (2007). 지역아동센터 경험이 아동의 자기효능감에 미치는 영향. 아주대 공공정책대학원 석사학위논문.
- 이양희·김양현·김인숙. (2005). 초등학교인권교육프로그램 - 누구나 행복할 권리가 있어요. 국가인권위원회.
- 이영희·김중호. (2004). 지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향. 마케팅관리연구 제9권 제1호. 한국마케팅관리학회.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 한국소비자학회.
- 이준상·이정희. (2007). 지역아동센터 이용아동의 사회적 지지가 심리사회적 적응에 미치는 영향. 사회복지개발연구 제13권 제3호. 사회복지개발원.
- 이태수. (2002). 빈곤아동을 위한 지역아동센터 공부방 법제화를 위한 공청회.
- 이학식·김영·정주훈. (1999). 실용적/쾌락적 쇼핑가치와 쇼핑만족. 한국경영학회.
- 이학정. (2003). 초등학교 정상가정아동과 결손가정아동의 성취동기 및 학교생활 적응 비교연구. 창원대학교 석사학위논문.
- 이혜원. (2001). 자아개념, 학교태도, 교사기대지각이 학교학습동기에 미치는 영향. 홍익대학교 박사학위논문.
- 임춘희·이선형·이경림. (2010). 아동이 지각하는 지역아동센터 서비스 만족도가 아동의 정신건강에 미치는 영향: 지역아동센터를 이용하는 초등학생 고학년을 중심으로. 한국가족관계학회지 제15권 제1호. 한국가족관계학회.
- 전국지역아동센터공부방협의회. (2004). 지역아동센터 공부방현황인식과 발전방향.

- _____. (2008). 정책과제-전국지역아동센터에 대한 운영지원 현실화. 제2차 정기총회 자료집.
- 전준구. (2006). 사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과 인과모형에 관한 연구. 한국사회복지행정학 8권 제2호 통권 제17호 한국사회복지행정학회.
- 전혜연. (2005). 저소득가정 아동들의 지역아동센터(공부방)이용 만족도에 관한 연구. 경남대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 정규석·이승정·박선희. (2008). 부산지역아동센터운영개선방안 연구. 부산복지개발원.
- 정익중·오정수·이혜원. (2005). 선진복지국가 아동정책비교와 21세기 한국의 아동정책발전 방안. 보건복지부.
- 정익중·이경림·이정은. (2010). 지역아동센터 종사자 소진이 아동의 심리 사회적 적응에 미치는 영향. 한국아동복지학 제31호 한국아동복지학회.
- 지역아동정보센터. (2010). 지역아동센터 이용아동 서비스 만족도 조사. 보건복지부.
- 하정민·이선우. (2008). 빈곤아동의 학습동기에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역아동센터 요인을 중심으로. 비판과 대안을 위한 사회복지학회.
- 한국보건복지인력개발원. (2006). 지역아동센터 운영실무과정 자료집.
- 한재희. (2006). 지역아동센터 이용아동의 심리사회적 적응에 영향을 미치는 요인. 침례신학대 사회복지대학원 석사학위논문.
- 허남순·정익중·이경림. (2006). 지역아동센터 운영 성과 분석에 따른 운영모델 개발 및 발전방안모색. 보건복지부·지역아동정보센터.
- 황성철. (2010). 사회복지시설 고객만족도 지표 개발. 부산복지개발원.
- _____. (2005). 사회복지 프로그램 개발과 평가. 서울: 공동체.

2. 국외문헌

- McLeod. J. D. & Shanahan, M. J. (1993). Poverty, parenting, and children's mental health, *American Sociological Review* 58: 351-366.
- Encounters: A Marketing Perspective, *Journal of Health Care Marketing*, 10(1): 6-16.
- Cronin. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56: 55-68.
- McMurty. S. L. & W. W. Hudson. (2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study. *Research on Social Work*, 10(5): 633-644.
- Oliver. R. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 64.
- _____. R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20: 418-430
- Parasuraman. A., Berry. L. L., & Zeithaml. V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Research*, 49: 41-5.

3. 언론보도

- 부산일보. 박봉에 치이고 민원인에 먹살잡히고 복지사각에 운다. 2011. 11. 22.
_____. 절반이 다른 직종으로 옮기고 싶어. 2011. 11. 22.
_____. 인력·예산 부족에 수준별 맞춤형 수업 꿈도 못 꺾. 2011. 6. 27.
_____. 돌봄 사각지대 발생 사교육 양극화 심화. 2011. 6. 27.
_____. 수요가 있는 곳에 지역아동센터를.. 2010. 8. 9.
_____. 부산 소년소녀가장 감소 불구 끼니·공부 등 제대로 지원 못 받아. 2010. 1. 7.
아시아투데이. 부산시, 지역아동센터 야간보호 서비스 운영 지원. 2011. 1. 27.
연합뉴스. 부산시, 매년 복지시설 이용시민 만족도 평가. 2010. 3. 18.

4. 기타

- 세이브더칠드런. (2000). 유엔아동권리협약훈련교재.
유엔아동권리협약(UN Convention on the Right of the Child).
보건복지부·지역아동센터. (2010). 지역아동센터 컨설팅매뉴얼.
_____. (2008). 조사사업계획서.
지역아동센터중앙지원단. <http://www.icareinfo.info>
U.S. Department of Education. <http://www.ed.gov/21stccle/>
서울시복지재단. <http://www.welfare.seoul.kr>
여성가족부. <http://www.mogef.go.kr>
청소년방과후아카데미. <http://www.youthacademy.or.kr>

지역아동센터의 이용실태와 이용자 만족도 영향요인에 관한 연구

NO.

일	시	
장	소	
조사원	성명	

안녕하십니까?

지역아동센터의 이용자 만족도를 알아보고 앞으로의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 알아보기 위해 마련된 학부모와 아동의 인식도에 관한 설문조사에 도움을 주시기를 부탁드립니다. 아울러 지역아동센터 기관 분류별 통계처리를 위해 센터장 또는 실무자 선생님의 협조를 부탁드립니다.

설문조사 결과는 지역아동센터의 기능을 재정립하고 이용대상인 아동에게 좀더 나은 질적인 서비스를 제공하기 위한 귀중한 자료로 활용되어 질 것입니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 연구의 목적으로만 사용되고 비밀이 보장됨을 약속 드립니다.

귀하의 응답을 신뢰하며, 지역아동센터를 이용하면서 얻은 경험과 생각을 바탕으로 자율적으로 응답해 주시면 감사하겠습니다.

적극적인 설문 응답을 부탁드립니다. 문의사항이 있으시면 본 연구자에게 연락 바랍니다. 감사합니다.

2010년 9월 일

연구자 : 부경대학교 대학원 행정학과 임정연 드림

※ 본 설문지는 지역아동센터 센터장 또는 실무자님께서 해당번호에 v표를 부탁드립니다.

□ 지역아동센터에 관한 질문

1. 귀 지역아동센터는 지리적 특성상 어느곳에 위치해 있습니까?
① 도심 ② 농촌
2. 귀 지역아동센터의 이용아동수는 대략 몇명입니까?
① 19명이하 ② 20명 이하 ③ 21명 이상 ④ 30명 이상
3. 귀 지역아동센터의 운영주체는 어디입니까?
① 개인 ② 사회복지법인 ③ 재단법인 ④ 종교단체 ⑤ 기타()
4. 귀 지역아동센터의 프로그램은 어떤 프로그램으로 이루어지고 있습니까?
(중복체크 가능)
① 학습지도 ② 미술 ③ 영어 ④ 체육
⑤ 과학 ⑥ 독서지도 ⑦ 공예 ⑧ 음악
⑨ 기타
5. 귀 지역아동센터에서는 야간요보호를 시행하고 있습니까?
① 야간요보호를 시행하고 있다 (6번질문으로 이동)
② 야간요보호를 시행하고 있지 않다
6. 야간요보호를 시행하고 있다면 몇시까지 운영하고 계십니까?
① 오후 8시까지 ② 오후 9시까지 ③ 오후 10시까지
7. 귀 지역아동센터는 주말운영을 하고 있습니까?
① 토요일 운영하지 않는다
② 행사있을때에만 토요일 운영한다
③ 격주 토요일 운영한다
④ 매주 토요일 운영한다

♡ 도움에 감사드립니다 ♡

지역아동센터의 이용실태와 이용자 만족도 영향요인에 관한 연구

NO.

일	시	
장	소	
조사원	성명	

안녕하십니까?

본 설문지는 지역아동센터의 이용자 만족도를 알아보고 앞으로의 기능 활성화를 위해 개선되어야 할 점들을 알아보기 위해 마련된 학부모와 아동의 인식도에 관한 설문조사입니다.

설문조사 결과는 지역아동센터의 기능을 재정립하고 이용대상인 아동에게 좀더 나은 질적인 서비스를 제공하기 위한 귀중한 자료로 활용되어 질 것입니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 연구의 목적으로만 사용되고 비밀이 보장됨을 약속 드립니다.

귀하의 응답을 신뢰하며, 지역아동센터를 이용하면서 얻은 경험과 생각을 바탕으로 자유롭게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

적극적인 설문 응답을 부탁드립니다, 문의사항이 있으시면 본 연구자에게 연락 바랍니다. 감사합니다.

2010년 9월 일

연구자 : 부경대학교 대학원 행정학과 임정연 드림

※ 본 설문지는 학부모와 아동용 설문지로 구분되어 있으며, 각 해당 설문내용에만 응답해주시면 됩니다.

□ 아동용 설문 □

I. 질문내용과 관련하여 평소에 생각하고 계신 바를 해당칸에 v표를 해주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 내가 다니는 지역아동센터는 공부하고 놀이를 위한 공간을 충분히 갖추었다.					
2. 내가 다니는 지역아동센터는 안전한 보호를 위한 시설 및 장비(예: 소방기구, 응급약품 등)들이 충분히 갖추어져 있다.					
3. 내가 다니는 지역아동센터는 학교와의 거리가 안전하고 가까운 곳에 위치해 있다.					
4. 내가 다니는 지역아동센터는 학습을 위한 컴퓨터 시설이 여러대 잘 갖추어져 있다.					
5. 나는 내가 다니는 지역아동센터에서 안전하게 보호받고 있다고 생각한다.					
6. 나는 지역아동센터 학습지도프로그램 이용후 학습능력이 향상되었고 학교 성적도 개선되었다.					
7. 나는 지역아동센터 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고 사회 및 교우(친구)관계가 향상되었다.					
8. 내가 다니는 지역아동센터에서 진행하는 실내 프로그램들은 내가 학교나 집에서 경험하지 못하는 것들을 배우게 해준다.					
9. 지역아동센터에서 갖는 실외 프로그램(예: 견학, 문화체험 및 캠프)등을 통해 세상이 다양하고 넓다는 것을 알게되었다.					
10. 내가 다니는 지역아동센터에서 하고 있는 방과후 프로그램은 다양하다.					
11. 나는 내가 다니는 지역아동센터에서 사귀어 같은 또래의 친구들이 많다.					
12. 나는 내가 다니는 지역아동센터 대부분의 친구들과 친하게 지낸다.					

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
13. 나는 내가 다니는 지역아동센터에 다니고 있는 다른 아이들에게서 배울점이 있다고 생각한다.					
14. 나는 내가 다니는 지역아동센터 친구들이 학교 친구들보다 더 가깝게 지낸다고 생각한다.					
15. 나는 내가 다니는 지역아동센터 친구들에게 내가 힘들고 어려울때, 고민을 잘 이야기 한다.					
16. 내가 다니는 지역아동센터 선생님(실무자)은 나에게 유익하고 풍부한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.					
17. 내가 다니는 지역아동센터 선생님은 나의 건강 및 학습, 문제들에 대하여 관심을 가지고 내 이야기를 귀담아 들어 주신다.					
18. 내가 다니는 지역아동센터 선생님은 학습 시간에 나에게 알기쉽게 설명해주시고, 쪽쪽 들어오도록 차근차근 지도해 주신다.					
19. 내가 다니는 지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 꼭 필요한 사람이다.					
20. 내가 다니는 지역아동센터 선생님은 나를 비롯한 내 친구들에게 친절하고, 따뜻하게 돌봐주시고 지도해 주신다.					
21. 내가 다니는 지역아동센터는 재밌는 놀이를 위한 기구들을 다양하게 갖추고 있다.					
22. 내가 다니는 지역아동센터는 공부를 위한 학습도구, 교재를 충분히 갖추고 있다.					
23. 내가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습교재는 내가 학교에서 배우는 수업 내용을 잘 보충해 준다.					
24. 내가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습도구들은 내 공부에 충분히 도움을 준다.					
25. 내가 다니는 지역아동센터에서 제공해주는 교재들은 유익하고 재미있다.					

II. 응답자의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 이 부분은 통계처리를 위해 매우 중요합니다. 해당되는 번호에 v표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?
① 남 ② 여
2. 귀하의 학년은 어떻게 됩니까?
① 초등학교 1~2학년 ② 초등학교 3~4학년 ③ 초등학교 5~6학년 ④ 중학생
⑤ 고등학생
3. 현재, 누구와 살고 있나요?
① 부모님 ② 엄마 ③ 아빠 ④ 조부모님(할머니, 할아버지) ⑤ 기타(형제, 친척 등)
4. 귀하의 지역아동센터 이용기간은 얼마나 되나요?
① 1년 ② 2년 ③ 3년 ④ 4년 ⑤ 5년이상
5. 귀하가 지역아동센터를 이용하는 이유는 무엇인가요?
① 무료로 이용할 수 있어서 ② 다른 보육시설보다 프로그램이 다양해서
③ 다른 보육시설보다 선생님이 관심을 가지고 잘 돌봐줘서
④ 비슷한 형편의 친구들이 많아서 ⑤ 기타
6. 지역아동센터에 나오면 가장 좋은 점은 무엇인가요?
① 또래의 아이들과 어울릴 수 있어서 ② 방과후, 학습을 보충할 수 있어서
③ 식사(급식)를 무료로 할 수 있어서 ④ 다양한 놀이를 할 수 있어서
⑤ 선생님이 잘 돌봐주어서
7. 만약, 지역아동센터에 다니지 않았다면, 방과후에 어떻게 시간을 보냈을까요?
① 놀이터에서 논다 ② 집에서 TV등을 보며 혼자 논다 ③ 학교에서 혼자 남아 학습한다 ④ 거리를 떠돈다 ⑤ 기타
8. 현재 이용하는 지역아동센터에 대해 어느정도 만족하시나요?
① 매우 불만 ② 불만 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족
9. 귀하의 센터 이용시간대는 언제인가요?
① 오후2~6시 ② 오후 2~8시 ③ 오후2~10시 ④ 기타()
10. 귀하는 지역아동센터 이용만족도에 대하여 100점을 기준으로 할 때, 몇점을 주시겠습니까?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ① 0 ② 10 ③ 20 ④ 30 ⑤ 40 ⑥ 50 ⑦ 60 ⑧ 70 ⑨ 80 ⑩ 90 ⑪ 100

11. 앞으로 지역아동센터에 바라는 점을 자유롭게 적어 주세요.

()



□ 학부모용 설문 □

I. 질문내용과 관련하여 평소에 생각하고 계신 바를 해당칸에 v표를 해주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇 다	매우 그렇 다
1. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 공부하고 놀이를 위한 공간을 충분히 갖추었다.					
2. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 안전한 보호를 위한 시설 및 장비(예: 소방기구, 응급약품 등)들을 충분히 갖추고 있다.					
3. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 학교와의 거리가 안전하고 가까운 곳에 위치해 있다.					
4. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 아동방과후 서비스 기관으로서 내 자녀를 믿고 맡길 수 있는 공간으로 적합하다.					
5. 내 자녀가 다니는 지역아동센터에는 학습을 위한 시설 및 영양가 있는 식단이 잘 짜여져 있다.					
6. 내 자녀는 지역아동센터 학습지도프로그램 이용후 학습능력이 향상되었고, 학교성적도 개선되었다.					
7. 내 자녀는 지역아동센터의 문화프로그램 이용후 사회적응력이 향상되었다.					
8. 내 자녀는 지역아동센터 프로그램을 이용한 후 학교생활에 대한 적응력이 향상되었고 사회 및 교우(친구)관계가 향상되었다.					
9. 내 자녀는 지역아동센터 프로그램에 대한 흥미도와 집중도(관심도)가 높다.					
10. 내 자녀가 다니는 지역아동센터에서 실시하고 있는 방과후 프로그램은 다양하다.					
11. 내 자녀는 지역아동센터에서 사귀어온 또래의 친구들이 많은 걸로 알고 있다.					
12. 내 자녀는 지역아동센터 대부분의 친구들과 친하게 지내는 것으로 알고 있다.					

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇 다	매우 그렇 다
13. 내 자녀는 지역아동센터에 다니고 있는 다른 아이들에게서도 배울점이 있다고 생각한다.					
14. 자녀가 지역아동센터를 이용한 후 학교 생활 및 친구관계에 대한 적응력이 향상 되었다고 보십니까?					
15. 지역아동센터가 건전한 친구관계를 통해 자녀의 문제행동을 사전에 예방하는데 도움을 주고 있다고 생각하십니까?					
16. 내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님(실무자)은 내 자녀에게 유익하고 풍부한 지식으로 충분한 교육을 제공하고 있다.					
17. 내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 내 자녀의 건강 및 학습, 문제들에 대하여 관심을 가져준다.					
18. 내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 자녀를 잘 이해해주고 인정해 준다.					
19. 내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 학습시간에 내 자녀에게 알기쉽게 설명해주시고, 쪽쪽 들어오도록 차근차근 지도해 주시는 걸로 알고 있다.					
20. 내 자녀가 다니는 지역아동센터 선생님은 내 자녀를 비롯한 센터 이용 아동들에게 꼭 필요한 사람이다.					
21. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 재밌는 놀이를 위한 기구들을 다양하게 잘 갖추고 있다.					
22. 내 자녀가 다니는 지역아동센터는 공부를 위한 학습도구, 교재를 충분히 갖추고 있다.					
23. 내 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습교재는 내 자녀가 학교에서 배우는 수업내용을 잘 보충해 준다.					
24. 내 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공하는 학습도구들은 내 자녀의 공부에 충분한 도움을 준다.					
25. 내 자녀가 다니는 지역아동센터에서 제공해주는 교재들은 유익하고 재미있다.					

II. 응답자의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 이 부분은 통계처리를 위해 매우 중요합니다. 해당되는 번호에 v표 하여 주십시오.

1. 귀하는 아동과 어떠한 관계입니까?
① 어머니 ② 아버지 ③ 할머니 ④ 할아버지 ⑤ 친척 ⑥기타()
2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
3. 귀하의 교육정도는 어떻게 되십니까?
① 무학 ② 초졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸(전문대)이상 ⑥대학원 이상
4. 귀하의 가족형태는 어떻게 되십니까?
① 한부모가정 ② 조손가정 ③ 양부모 가정 ④ 확대가족 ⑤ 기타()
5. 귀하의 주거지 소유 형태는 어떠하십니까?
① 자가 ② 전세 ③ 월세 ④ 영구임대 ⑤ 무상 ⑥ 기타()
6. 귀하의 직업은 무엇입니까?
① 무직 ② 자영업 ③ 회사원 ④ 공무원 ⑤ 일용직 ⑥ 기타()
7. 귀하의 월 평균 소득은 어느정도 되십니까?
① 100만원 미만 ② 100~150만원 미만 ③ 150~200만원 미만 ④ 200~250만원 미만
⑤ 기타()
8. 귀하는 자녀를 지역아동센터에 보내신지 얼마나 되셨습니까?
① 1년 미만 ② 1년~2년 미만 ③ 2년~3년 미만 ④ 3년~4년 미만
⑤ 4년~5년 미만 ⑥ 5년 이상
9. 지역아동센터에 보내고 있는 자녀의 수는 몇 명입니까?
① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 기타()
10. 거주지와 자녀를 맡기는 지역아동센터는 얼마나 떨어진 거리에 있습니까?
① 도보로 5분~10분 미만 ② 도보로 20분~30분 미만 ③ 버스, 지하철로
5~10분 미만 ④ 버스, 지하철로 20~30분 미만 ⑤ 버스, 지하철로 30분이상
⑥ 기타()
11. 지역아동센터에 자녀를 보내 방과후 아동보육을 해야하는 가장 중요한
이유는 무엇이라고 생각하십니까?
① 아동을 안전하게 보호하기 위해 ② 부모의 취업활동을 지원하기 위해
③ 아동의 부족한 학업성취능력 향상을 위해 ④ 아동의 건전한 방과후
여가생활을 위해
⑤ 아동의 기본 생활 교육지도 및 특기(예.체능)교육을 위해
12. 자녀를 지역아동센터에 보내는 주된 목적은 무엇입니까?

- ① 방과후 학습지도 ② 보호 ③ 급식 ④ 정서적 상담 및 지지
13. 타 방과후 학습 기관과 비교하여 지역아동센터의 학습지도 프로그램이 자녀의 학습능력향상에 도움이 되고 있다면, 어떤 점 때문이라고 생각하십니까?
- ① 늦은시간까지 학습지도 ② 학습 교사의 돌봄과 세심한 학습지도
③ 학습지도 프로그램의 세분화(다양화) ④ 타 기관과 별 차이점이 없다
⑤ 타 기관보다 못하다
14. 내 자녀의 지역아동센터 이용 보육시간은 몇시간 정도가 적당하다고 보십니까?
- ① 9시간이상 ② 8시간 ③ 7시간 ④ 6시간 ⑤ 5시간 미만
15. 지역아동센터의 프로그램 중 어느 프로그램이 아동에게 가장 유익하다고 보십니까?
- ① 보호 ② 급식 ③ 학습지도 ④ 문화체험 ⑤ 정서적 상담
16. 보육시설로서의 지역아동센터에 만족하지 못하신다면 그 이유는 무엇입니까?
- ① 시설의 미비 ② 교사의 전문성 부족 ③ 유익한 프로그램의 결핍 ④ 보육시간
⑤ 아동에 비례한 교사 수의 부족 ⑥ 기타()
17. 지역아동센터의 프로그램을 늘린다면, 어느 부분이 강화되었으면 좋겠습니까?
- ① 보호 ② 급식 ③ 학습지도 ④ 문화체험 ⑤ 정서적 상담
18. 지역아동센터 이용후 귀하의 자녀가 예전에 비해 변화된 점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?
- ① 생활태도의 향상 ② 학습능력의 향상 ③ 사회성의 향상 ④ 정서적으로 안정됨 ⑤ 변화없음 ⑥ 기타()
19. 귀하는 자녀가 다니는 지역아동센터 이용만족도에 대하여 100점을 기준으로 할 때, 몇점을 주시겠습니까?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ① 0 ② 10 ③ 20 ④ 30 ⑤ 40 ⑥ 50 ⑦ 60 ⑧ 70 ⑨ 80 ⑩ 90 ⑪ 100

20. 앞으로 내 아이를 믿고 맡길 수 있는 아동 방과후 서비스기관으로서 지역 아동센터에 바라는 점이 있으시다면 자유롭게 의견을 부탁드립니다.
()

♡ 바쁘신 중에도 불구하고 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ♡