

# 색깔간지

(앞)

# 색깔간지

(뒤)

## I. 서 론

사회복지현장은 이용자에게 제공한 서비스의 효과성에 대한 입증을 촉구하는 대내외적 압력에 직면하고 있다. 이는 사회복지 서비스에 대한 책무성의 검증과 질 향상을 위하여 필요한 과정으로서 정부는 2004년 아동복지시설 평가를, 2009년에는 지역아동센터와 아동보호전문기관에 대한 평가를 실시한 바 있다(김형모, 2010a). 지난 5년간 이루어진 우리아이 희망네트워크 지원사업의 강점관점 사례관리 실천에 관해서도 이미 두 번에 걸친 사업 평가가 실시되었다.

이러한 정기적인 평가는 실시하는 사업이 궁극적으로 지향하는 성과에 근접해 가고 있는지를 체계적으로 점검·평가함으로써 사업의 질을 평가하는 데 중요한 영향력을 행사한다. 따라서 평가 지표는 서비스 현장을 진단하는 동시에 궁극적으로 서비스가 지향해야 할 바를 가름한다는 점에서 그 의미가 크다. 하지만 우리아이 희망네트워크 지원사업과 관련해서 지금까지 실시한 두 번의 평가 내용을 점검해 볼 때, 아직까지 사업의 장기적인 성과와 지역사회에 미치는 영향에 대한 평가가 부족하다고 판단되었다. 또한 이미 사업이 5차년도로 진행되는 상황에서는 본 사업의 비전이 실천을 통해 잘 구현되고 있는지에 대한 일치성 평가 또한 중요하다고 생각하였다. 따라서 우리아이 희망네트워크 지원사업의 비전인 “존중받는 아동”, “주체적인 가족”, “소통하는 지역사회”의 비전을 잘 반영할 수 있는 평가지표의 점검과 개발이 필요하게 되었다.

이에 우리아이 희망네트워크 사업의 새로운 평가지표의 개발에 앞서, 지금까지 아동복지시설과 기관 평가에 사용된 지표(김형모, 2010a; 월드비전, 2010; 보건복지부, 2010)들을 점검해 보았는데 그 결과 다음과 같은 특성과 한계를 발견할 수 있었다. 첫째, 지금까지 사용된 평가지표는 대개 이용자 보다는 서비스 제공자 중심으로 개발·활용되었다. 대부분의 평가지표는 기관 서비스의 제공 정도, 서비스 자원의 연계정도, 종사자의 자격요건과 교육 정도 등을 평가하고 있다. 따라서 서비스 제공 과정에서 가장 중요하게 고려되어야 할 이용자 경험의 다양한 측면들을 포함시키지 못하는 한계를 갖고 있다. 둘째, 사용된 지표들은 대부분 양적 지표였다. 월드비전(2010)의 지표에서는 초점집단면접을 통해 아동과 지역주민의 욕구에 대해 일부 파악하고 있지만, 대부분의 조사평가에서 양화된 측정도구만을 사용하였기 때문에 기관이 처한 상황적 맥락이나 이용자의 욕구와 목표의 개별성과 다양성의 질적 측면을 측정하지 못하는 한계를 갖고 있다. 셋째, 대부분 산출물(output) 중심으로 평가가 이루어지고 있었다. 따라서 이용자가 서비스 이용을 통해 장·단기적으로 어떤 변화를 하였는지에 관한 성과(outcome)와 사회복지실천에서 결과 이상으로 중요하게 고려되어야 할 서비스 제공과정(process)에 관한 평가가 누락되었다는 한계를 갖고 있다. 특히 산출물 중심의 시설과 기관에 대한 평가는 명확하고 편리하다는 장점이 있으나 기관들이 실천가치와 과정을 소홀히 한 채 단기의 가시적인 업적과 성과에 치중하는 부작용을 낳을 수 있다는 점에서 주의가 필요하다. 이러한 결과는 지금까지 아동복지시설과 기관평가에서 사용된 평가지표들이 서비스가 지향하는 목적과 가치 등과 같이 실천과정에서 고려해야 할 다양한 측면들을 충분히 점검하기에는 획일적이며 제한된 형태에 머물고 있다고 결론을 내릴 수 있다. 따라서 우리아이 희망네트워크 지원사업의 지표개발에서는

이러한 한계를 극복할 수 있는 방법을 모색하고자 하였다.

우리아이 희망네트워크 지원사업의 지표개발 과정에서는 지금까지 살펴본 내용을 토대로 다음과 같은 함의를 도출해낼 수 있었다. 즉 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표는 이 사업이 지향하는 목적과 가치가 사업내용을 통해 잘 구현되는지를 확인하고, 사업의 운영과 실천과정은 물론 사업의 장·단기적 영향에 대한 평가를 구체적으로 통합적으로도 보여줄 수 있어야 한다는 점이다. 따라서 본 연구에서는 이러한 생각을 반영하여 지표개발을 위해 다음과 같은 지침을 설정하였다.

첫째, 서비스 제공자 중심이 아닌 이용자 중심의 평가지표를 구성한다. 따라서 이용자의 서비스에 대한 만족도, 경험, 변화정도에 대한 내용을 평가지표에 반영한다.

둘째, 양적 지표와 질적 지표를 혼합적으로 사용한다. 질적 지표는 양적 지표와 달리 수치화된 정보를 제공하지는 않지만 이용자의 상황과 변화에 대한 질적 정보를 좀 더 풍부하게 제공해 줄 수 있다는 장점이 있다. 따라서 현재 상황에 대한 좀 더 정확한 평가와 추후 서비스 개선을 위한 정보 수집을 위해 질적 지표를 사용한다.

셋째, 강점관점 사례관리실천의 진행 과정과 결과 두 가지 측면 모두에 주목하는 통합적 지표를 개발한다. 구체적으로는 사업의 비전과 실천원리가 어떻게 서비스전달과정에서 반영되고 있는지, 사업의 운영은 얼마나 체계적·효율적으로 진행되고 있는지, 이에 따른 이용자와 지역사회는 장·단기 변화는 무엇인지를 운영·과정·영향 평가를 통해 각각 제시하고 이를 통합적 모형으로 정리한다.

넷째, 평가만을 위한 지표가 아니라 실천에 도움을 줄 수 있는 지표 개발을 위해 강점관점 해결중심 접근을 적용한다. 본 연구에서는 평가의 내용이 실천의 방향을 결정짓는데 중요한 기준이 된다고 생각하기 때문에 운영, 과정과 영향의 양적·질적 평가 내용에 사업이 지향하는 강점관점, 가족중심, 지역사회 중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙과 이를 구현하기 위한 실천방법인 해결중심 접근을 최대한 반영하고자 한다. 또한 평가지표를 작성하는 업무 그 자체가 현장에서 강점관점 해결중심 접근을 실제로 적용하는 과정이 될 수 있도록 지표를 구성하여 사업의 실천원칙을 구현해 나가는데 기여하고자 한다.

다섯째, 평가가 이용자와 실무자에게 부담이 되지 않도록 지표의 양을 반드시 필요하다고 판단되는 핵심 내용을 중심으로 간소화시킨다. 이는 평가지표가 서비스의 질 향상을 위해 효과적으로 사용되기 위해서는 이용자가 쉽게 답할 수 있고 실무자가 부담 없이 활용할 수 있을 만큼 짧아야 하기 때문이다.

이와 같은 연구배경과 필요성을 바탕으로 본 연구에서는 우리아이 희망네트워크 지원사업의 세 가지 영역 즉 운영, 과정, 영향을 점검하고 평가하는 지표와 활용지침을 개발하고 해당 지표들에 대한 시범적 적용을 통해 사업에 대한 통합적 성과관리의 틀을 제시하는 것을 목표로 하였다. 연구결과 개발된 평가지표의 활용은 다음과 같은 측면에서 도움이 될 수 있으리라 생각한다. 첫째, 사업의 질적 개선을 도모할 수 있을 것이다. 둘째, 사업에 대한 통합적이고도 종단적인 성과관리가 이루어지게 할 것이다. 셋째, 아동과 가족을 위한 통합서비스 영역에서 필요한 정책제안을 위한 자료를 체계적으로 축적할 수 있을 것이다. 넷째, 한국 실천현장에 적합한 강점관점 사례관리실천의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

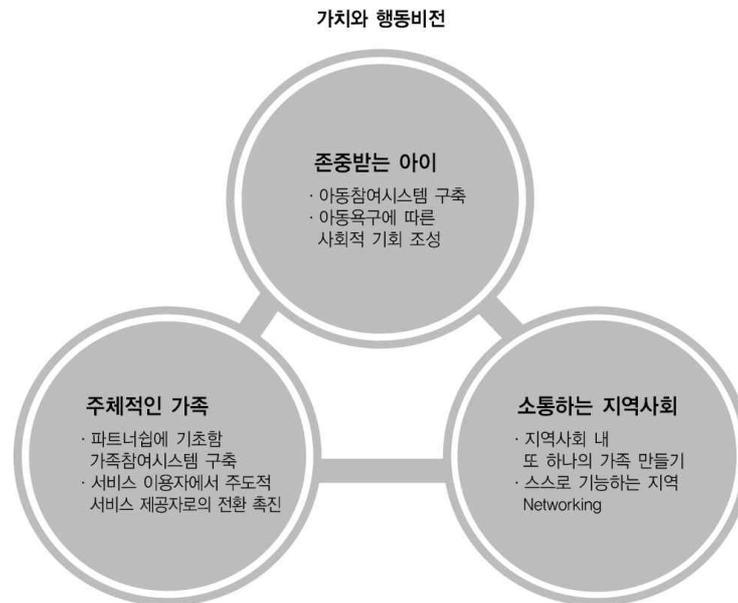
## II. 우리아이 희망네트워크 지원사업에 대한 개요

### 1. 목 적

우리아이 희망네트워크 지원사업은 존중받는 아이, 주체적인 가족, 소통하는 지역사회를 지향하는 지역사회네트워크에 기반한 통합적 아동 사례관리사업이다. 주서비스 대상인 아동 뿐 아니라 가족을 사업의 주요 대상으로 삼아 가족의 아동 양육기능을 강화하는 한편, 가족들이 경험하고 있는 복합적이고 만성화된 어려움을 해소하고 지지해줄 수 있는 기반으로 지역사회의 보호역량을 강화하는 것을 궁극적 지향점으로 삼고 있다.

### 2. 가치와 행동 비전

<그림 2-1-1> 가치와 행동비전



### 3. 사업실적

2006 우리아이 희망네트워크 지원사업 시작  
12개 희망센터와 사업지원단을 설치하여 사업기반 구축

2007 강점관점 아동사례관리 사업의 토대 마련

아동과 가족의 상황과 욕구에 기반한 통합적 지원 실시  
맞춤형 서비스를 표준화하여 사례관리 업무시스템 개발

2008 아동과 가족, 희망센터의 주체적 역량강화  
아동과 가족 지역사회가 주도적으로 사업에 참여하고 협력  
지역사회와 협력하여 자생적 아동보호 네트워크 구축

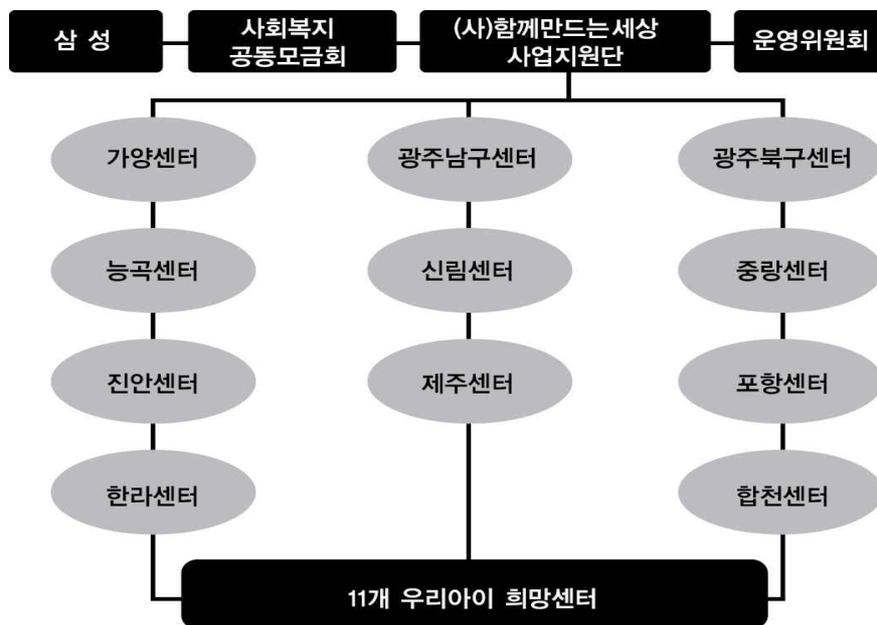
2009 “희망” 네트워크로 새로운 도약  
민간분야 아동사례관리의 전문기관으로서 위상정립  
아동보호기반이 취약한 지역의 희망센터 운영 모델개발

2010 강점관점 사례관리 내실화 도모  
강점관점 사례관리 위한 평가지표개발  
현장중심 전산시스템 개편 및 적용

#### 4. 사업추진체계

11개 희망센터 33명 사회복지사가 사업에 대한 일관된 실천 관점과 방법을 유지하며 함께 할 수 있도록 사업지원단을 설치하여 센터와 사회복지사를 지원하는 체계이다. 그리고 운영위원회를 통해 실제 사업과 관련된 주요 정책 사안들을 결정한다.

<그림 2-1-2> 사업추진체계



## 5. 사업과 서비스 범위

우리아이 희망네트워크 지원사업의 주요사업은 아동, 가족, 지역사회를 대상으로 하며, 보다 체계적인 서비스 관리를 위해 2006년도 1차년도 사업수행검토를 토대로 아동영역 60개 서비스, 가족 영역 72개 서비스, 지역사회연계사업, 전문 지원 사업 12개 서비스로 표준화하여 아동과 가족의 상황과 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 지원한다.

<그림 2-1-3> 사업과 서비스 범위



## 6. 센터 현황

전국 11개 희망센터에서는 현재 사회복지사 33명이 전담실무자로 일하고 있다(2010년 12월 현재).

<표 2-1-1> 센터현황

지역유형	센터명	설치 유형	근무 인원수	지역유형	센터명	설치 유형	근무 인원수
도시 분산형	광주남구센터	독립형	3	농산어촌형	제주센터	부설형	3
	능곡센터	독립형	3		진안센터	독립형	3
	신림센터	부설형	3		포항센터	독립형	3
	중랑센터	부설형	3		합천센터	독립형	3
도시 밀집형	가양센터	부설형	3	센터 11개소 / 실무자 33명 (지원단 1개, 실무자 4명 제외)			
	광주북구센터	부설형	3				
	한라센터	부설형	3				

## 7. 실천 기본 원칙

### 첫째, 강점관점

이용자의 욕구와 자기결정 원리에 의해 실행되어야 한다는 것을 기본으로 그것을 이루어 내기 위한 이용자의 강점과 자원은 무엇인가를 우선으로 한다. 서비스 이용자의 문제를 해결 하는데 있어서 문제나 장애보다는 성공했던 경험, 서비스이용자의 강점, 자원, 능력에 일차적인 초점을 둔다.

### 둘째, 가족중심 실천

아동이 갖는 복합적인 문제 상황을 원조하기 위해서는 아동에게 가장 기본적으로 핵심적인 지지체계인 가족의 중요성을 인식하고 서비스를 제공해야 하며, 아동 개별이 아닌 가족을 포괄한 통합적 접근이 필요하다.

### 셋째, 지역사회중심 실천

강점관점 사례관리의 모든 과정은 지역사회와 인종, 종교적관계의 특성과 맥락에 따라 제공될 수 있어야 한다. 더불어 아동과 가족의 주요한 지지체계의 하나로 지역사회를 인식하고 지역사회가 아동과 가족이 그들의 역량을 발휘하고 지속할 수 있도록 지원하는 아동보호와 지지기반으로 성장하도록 지원하는 것을 목표로 한다.

### 넷째, 맞춤형 실천

맞춤형 실천은 인간과 환경의 상호작용에 초점을 두고 서비스 이용자의 존엄성을 인정하고 그들의 참여와 자기결정에 기반한 개별화를 강조한다. 이에 서비스를 각 가족의 문제에 따라 조절한다.

### 다섯째, 통합적 실천

아동과 가족의 복합적인 어려움과 그에 따른 그들의 욕구에 효과적으로 반응하기 위한 통합적인 서비스를 계획하고 자원을 동원하는 총괄적 관점이 필요하다.

<그림 2-1-4> 실천기본원칙



## 8. 운영체계의 특성

우리아이 희망네트워크 지원사업에서는 희망센터가 해당지역사회의 여건과 특성에 부합하는 강점관점 통합적 사례관리사업을 수행할 수 있도록 지원하기 위해 사업지원단을 설치, 운영한다. 사업지원단의 목적은 각 지역 희망센터에 본 사업의 방향과 지침을 제시하고, 현장사례관리자를 대상으로 한 실무교육과 슈퍼비전 제공을 통해 지역사회에 기반을 둔 빈곤 아동과 가족들에 대한 통합적 사례관리 모델을 개발하는 것이다.

또한 본 사업의 확대실시와 사업의 제도적 정착을 모색하기 위해 대외 협력, 홍보활동, 등을 적극 수행하여 원활한 사업을 수행할 수 있도록 한다. 아울러 우리아이 희망네트워크 지원사업에서는 실무자의 역량강화를 위한 전문슈퍼비전기관을 두어 정기적으로 해결중심 접근에 대한 교육과 슈퍼비전을 제공함으로써 실천과정에서 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙을 구현할 수 있도록 돕는다.

### Ⅲ. 국내 아동복지서비스 평가지표의 고찰

본 장에서는 우리나라의 공적아동복지서비스 기관을 대표하는 아동복지시설과 지역아동센터, 아동보호전문기관에 대한 평가지표와 민간아동복지서비스를 제공하고 있는 대표적인 기관 중 하나인 한국월드비전의 성과지표를 살펴봄으로써 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표개발과 관련한 함의를 얻고자 하였다.

1998년 사회복지사업법의 개정으로 우리나라의 모든 사회복지시설은 3년마다 평가를 받도록 의무화되었다. 이에 따라 보건복지부의 위탁을 받은 한국보건사회연구원의 주관아래 1999년 정신요양시설과 장애인복지관에 대한 평가를 시작으로, 2003년 사회복지관과 노인복지시설, 모자복지시설에 대한 평가가 이루어졌다. 이후 평가위탁기관이 한국사회복지협의회로 바뀌었고, 2004년 처음으로 아동복지시설에 대한 평가가 실시되었다. 그리고 현재는 2007년 2차 평가에 이어 2010년 3차 평가가 진행되고 있다. 이외에도 2009년에는 지역아동센터와 아동보호전문기관에 대한 평가가 최초로 시행되었다(김형모, 2010a). 이러한 아동복지서비스 실천현장에 대한 평가의 법제화는 아동복지시설의 운영에 대한 투명성을 증대하고, 좀 더 효과적이고도 효율적인 운영을 위해 필요한 개선책이 무엇인지 파악하게 함으로써 사회복지서비스의 질을 향상시키는데 기여할 것으로 본다.

#### 1. 아동복지시설 평가지표

2010년 현재 아동복지시설의 평가는 시설 유형(양육, 직업훈련, 보호치료, 자립지원, 일시보호)에 따라 최소 55개(자립지원)에서 최대 77개(양육)의 지표를 사용하여 실시하고 있다. 평가를 구성하고 있는 영역과 그 비중을 살펴보면, 시설환경과 설비가 10%, 재정과 조직운영이 15%, 인적자원관리가 20%, 프로그램과 서비스의 질이 35%, 아동의 권리와 지역사회관계가 각각 10%로 되어 있다. 평가지표의 내용과 관련해서는, 운영과 관련된 평가지표가 가장 많고 프로그램과 서비스의 질에 대한 측정도 대부분 해당항목에 대한 문서화된 자료가 있는지, 또는 해당 내용을 시행하고 있는지 등과 같은 실적 중심의 지표가 주를 이루고 있다. 아울러 시설거주 아동의 만족도에 대한 조사도 병행하였으나 최종 평가점수에는 반영하지 않음으로써 이용자 중심의 실천에 부합하지 못하고 있을 뿐 아니라 서비스의 질적인 성과를 보여줄 수 있는 중요한 지표를 누락하는 우를 범하고 있다. 이러한 평가지표는 이용자에게 제공되는 서비스의 질 향상이라는 평가 본연의 목적을 달성하는데 한계가 있고, 단지 정부의 관리감독을 위한 것으로 전략할 우려가 있다.

<표 3-1-1> 아동복지시설 평가지표 구성(2010년 현재)

평가영역(배점)	평가지표	
A. 시설과 환경 (10)	A1. 시설구조, 외관 및 주차장 A2. 침실과 거실(복도), 화장실, 세면 및 샤워시설, 세탁실 A3. 식당과 식품보관 위생상태 A4. 상담실 및 사무실 A5. 실외 놀이공간	A6. 침구, 사물함, 옷장, 책상 A7. 오디오(녹음기) A8. 직업훈련설비 A9. 소방시설과 화재예방 노력 A10. 안전검사와 보험가입 A11. 소독점검
B. 재정과 조직운영 (15)	B1. 직원의 이(퇴)직률 B2. 운영법인의 자부담(전입금)비율 B3. 시설의 후원금 비율 B4. 시설의 사업비 비율 B5. 시설의 외부 민간자원개발 B6. 시설 운영철학과 중장기 사업계획 B7. 연간 사업계획 B8. 법인이사회	B9. 운영위원회 B10. 비품관리 B11. 운영(원무)일지와 보육일지 B12. 관찰일지 B13. 건강진단기록 B14. 입·퇴소 관리기록 B15. 학교생활기록 B16. 후원관리기록
C. 인적자원관리 (20)	C1. 법정 직원 수 대비 직원 충원율 C2. 자격증 소지 직원 비율 C3. 직원 1인당 외부교육 참여시간 C4. 직원 1인당 내·외부교육 활동비 C5. 직원의 채용과 충원 C6. 복무규정 C7. 직무분장 C8. 직원회의	C9. 직원업무평가 C10. 신입직원 교육훈련 C11. 프로그램 기획회의 C12. 직원행사 C13. 직원의 욕구조사 C14. 직원의 복지후생제도 C15. 직원 상호회
D. 프로그램과 서비스 (35)	D1. 직원 및 생활지도원 1인당 아동 수 D2. 아동 1인당 프로그램 사업비 D3. 초기적응 프로그램 D4. 자립준비 프로그램 D5. 퇴소예정아동 자립지원 D6. 퇴소아동 관리 D7. 서비스 욕구조사 D8. 서비스 만족도 조사 D9. 아동 상담 D10. 가족·연고자 상담 D11. 컴퓨터의 활용과 관리	D12. 예체능 프로그램 D13. 문화 활동 프로그램 D14. 학습 프로그램 D15. 캠프 프로그램 D16. 교류 프로그램 D17. 놀이 프로그램 D18. 사회적응 프로그램 D19. 성교육 프로그램 D20. 가족의 시설방문 프로그램 D21. 치료 프로그램
E. 아동의 권리 (10)	E1. 음식 E2. 음식 준비 및 점검 E3. 입소 시 건강진단 및 정기건강검진 E4. 교우와 학교생활 관리 E5. 자치활동 보장	E6. 아동의 인권침해 호소경로 E7. 아동권리 정보제공 E8. 비밀보장 E9. 체벌 금지
F. 지역사회관계 (10)	F1. 자원봉사자 실인원수 및 자원봉사 시간 F2. 지역사회연계 F3. 후원자 모집 및 관리 F4. 후원자 행사와 연계체계 F5. 후원자 명단과 내역공개	F6. 자원봉사자 모집 및 관리 F7. 지역주민의 시설이용 F8. 시설 홍보 F9. 실습 교육
총계(100)	81개 지표(시설유형별로 적용지표를 조정함). ※ 거주자 아동만족도에 대한 조사를 병행하였으나 최종 평가점수에는 반영하지 않음.	

출처: 2010년 아동복지시설 평가지표(2010). 보건복지부 홈페이지

## 2. 지역아동센터의 평가지표

보건복지부는 지역아동센터가 전국 약 3,000여개에 이르도록 급증하는 상황에서 지역아동센터의 서비스 질 관리와 정부재정의 효율적인 운영기반의 마련 등을 위해 2009년 처음으로 평가를 시행하였다. 이와 같은 평가를 통해 지역아동센터의 책임성에 대한 인식을 높이고, 자체적인 점검과 보완의 기회를 제공하고, 시설운영의 기본방향을 제시하였으며, 평가결과에 따른 운영비 지원과 정부의 지원방향을 명시하였다. 그러나 평가준비를 위한 시설의 업무 부담과 평가절차와 관련된 현장 의견수렴 절차의 미흡, 그리고 평가결과의 신뢰성에 대한 의문 등이 제기됨으로써 평가지표의 개선에 대한 필요성이 생기게 되었다. 그 무엇보다 평가결과의 긍정적인 활용방안의 마련과 평가결과의 최저 기준점에 대한 제시가 필요한 것으로 나타났는데(김형모, 2010b), 보건복지부는 이러한 의견을 반영하여 2010년 2차 지역아동센터 평가를 실시할 예정이다. 서비스 중심의 지표가 보완된 2010년 평가지표는 지역아동센터 서비스 수준의 향상에 기여하고자 하였으며, 현장의 의견수렴 절차를 보완하고 평가결과를 활용하여 인센티브를 부여하도록 하였다. 구체적으로 총 14개의 평가지표 내용을 보면, 아동과 서비스영역이 60점, 시설과 기관운영이 30점, 종합평가가 10점으로 구성되어 있다. 그러나 대부분의 평가지표는 이용아동의 구성과 출석률, 문서관리, 서비스 제공시간 등 주로 서비스 제공자 중심의 지표들로 구성되어 있다. 그리고 주로 프로그램이 계획대로 집행되고 서비스가 규정된 절차에 따라 제공되고 있는지를 점검하기 위한 것으로서 지역아동센터를 이용한 아동과 가족의 실질적인 변화가 무엇인지를 담아내지 못하고 있고 수행과정에 대한 평가가 누락되어 있다.

<표 3-1-2> 지역아동센터 평가지표 구성(2010년 현재)

평가영역(배점)		평가지표(배점)
A. 아동과 서비스 (60)	A1. 아동의 모집과 출석(15)	1) 이용아동 구성 적절성(8)
		2) 이용아동 출석률(7)
	A2. 아동 문서관리와 권리보장(15)	1) 아동 문서관리 수준(8)
		2) 아동권리보장 수준(7)
	A3. 프로그램 운영(30)	1) 생활지원(보호)프로그램 운영(8)
		2) 교육지원(학습)프로그램 운영(7)
		3) 놀이와 특별활동(문화) 프로그램 운영(8)
		4) 아동지원(사례관리) 프로그램 운영(7)
	B. 시설과 기관운영 (30)	B1. 시설환경(10)
2) 시설위생 환경 적절성(5)		
B2. 기관운영기반(20)		1) 종사자 교육 참여율(5)
	2) 연간사업계획서 체계성(8)	
		3) 운영위원회 운영 체계성(7)
C. 종합평가 (10)	C1. 종합평가(10)	1) 평가위원 종합평가(10)
총계	총 100점	14개 지표

출처: 지역아동센터 평가의 현황과 발전방향(김형모, 2010a)

### 3. 아동보호전문기관의 평가지표

2008년 보건복지부는 한국정책평가연구원에 아동보호전문기관 평가지표개발을 의뢰하여 평가지표를 마련하고, 2009년 처음으로 한국청소년정책연구원에 아동보호전문기관 평가사업을 의뢰하여 실시하였다. 평가지표는 4개 평가영역, 11개 세부 평가영역, 28개 항목으로 구성되었다. 평가영역별 배점은 조직 10%, 인력 15%, 서비스 45%, 교육·홍보와 대외협력 30%였고 정성과 정량평가가 혼합되어 있다. 평가지표의 세부내용과 관련하여 서비스 영역을 살펴보면 평가가 주로 서비스의 제공 실적을 중심으로 이루어지고 있다. 정성지표의 경우도 주로 서비스 계획수립과 서비스 제공 절차의 준수여부 등에 관해 평가하고 있고, 응답도 대부분 서비스 제공자가 주관적으로 평가하도록 되어 있으며, 이용자의 서비스 만족도는 제한된 범위에서만 포함시키고 있다. 이러한 평가지표는 아동보호전문기관이 향후 서비스 질 개선을 위한 기틀을 마련하였다는 점에서 매우 의미 있는 일이나, 앞서 언급한 아동복지시설과 지역아동센터의 평가지표와 마찬가지로 산출중심의 평가이면서 상위 행정기관의 점검을 위한 평가로 보인다. 따라서 평가를 통해 이용자가 원하는 변화가 이루어졌는지를 파악할 수 없고, 평가에 서비스 이용아동과 가족 그리고 함께 일하는 기관과 지역사회의 의견이 반영되지 못하는 한계를 가지고 있다.

<표 3-1-3> 아동보호전문기관 평가지표(2009년 현재)

평가영역(배점)		평가지표(배점)
A. 조직 (10)	A1. 재정(7)	1) 추가예산 확보율(1)
		2) 예산 운영의 투명성(3)
	A2. 문서관리(3)	1) 문서비치기록과 사례 증거자료 기록보관의 적정성(3)
	A3. 시설·안전(4)	1) 법적 시설·공간기준 준수여부(1)
		2) 안전관리와 안전교육 수준(2)
		3) 현장조사 2인 이상 동행률(1)
B. 인력 (15)	B1. 인력확보(10)	1) 관리자 전문성(3)
		2) 상담원 인력 충족률(2)
		3) 임상심리치료 전문 인력 수(2)
		4) 상담원 1인당 아동보호전문기관 총 근무연수(3)
	B2. 인적자원 역량개발(5)	1) 아동학대 전문상담원 교육과정 이수율(2)
		2) 1인당 아동보호전문상담원 교육 참여횟수(3)
C. 서비스 (45)	C1. 사례개입(26)	1) 아동학대 신고접수율(6)
		2) 아동학대사례 판정률(6)
		3) 사례회의 개최 횟수(4)
		4) 사례판정위원회 구성의 적정성(4)
		5) 아동학대 사례개입의 적정성(6)

평가영역(배점)		평가지표(배점)
	C2. 서비스제공(14)	1) 학대피해아동 서비스 제공 횟수(6)
		2) 학대 행위자 서비스 제공 횟수(4)
		3) 부모·가족 서비스 제공 횟수(4)
	C3. 사례종결과 사후관리(5)	1) 사례종결 절차와 사후관리의 적절성(5)
D. 교육·홍보·대외협력(30)	D1. 아동학대 예방교육(8)	1) 아동학대 예방교육 참여율(4)
		2) 아동학대 신고의무자 교육 참여율(4)
	D2. 홍보(11)	1) 아동학대예방 캠페인 횟수(4)
		2) 아동학대예방 언론매체 홍보 횟수
		3) 아동학대예방 홍보물 배포 수(3)
	D3. 네트워크(11)	1) 지역 아동보호 민간네트워크 협력실적(5)
2) 지역제도·환경 개선 노력도(6)		
총계	총 100점	28개 지표

출처: 아동복지서비스 성과관리(김형모, 2010b)

#### 4. 한국월드비전의 평가지표

월드비전(2010)은 사업을 실시하는 지역에서 아동과 가정 그리고 지역주민의 삶에 대한 중장기적인 변화의 정도를 측정하고자 한국형 전환개발지표 (Korean TDI: Transformational Development Indicator)를 개발하였다. 이 지표는 아동과 가족, 지역사회로 구분되어, 5개의 영역, 10개의 세부영역, 그리고 11개의 지표로 구성되어 있으며 총 31개의 척도를 사용하고 있다. 이러한 평가지표는 월드비전이 지향하고 있는 사업의 목적과 비전에 따라 아동과 가족 그리고 지역사회 영역에서의 핵심적인 성과지표를 개발한 것으로 월드비전이 궁극적으로 지향하는 아동을 중심으로 한 지역사회의 역량강화 정도를 평가지표로 포함시키고 있으며, 장단기 성과를 모두 포괄하고 있다. 하지만 이 평가지표 역시 서비스 이용자인 아동과 가족이 원하는 변화가 서비스 참여를 통해 이루어졌는지를 파악하는 지표와 실천과정에 대한 지표를 포함시키지 않고 있다. 한편 다른 평가지표들과는 달리 기관이나 담당부서의 운영에 대한 지표들을 제외하고 있다.

<표 3-1-4> 한국월드비전의 변화를 가져오는 개발지표(TDI): 성과지표(2010년 현재)

분야	평가영역		평가지표	척도	
아동 · 가족	A. 아동의 복지향상, 가정과 지역사회의 복지향상	A1. 신체적 건강	1) 영양상태 향상정도	신체적 발달 영양섭취	
		A2. 기초학습능력	2) 기초학습능력 향상도	주관적 학업성취정도	
		A3. 긍정적 정서	3) 행복지수	행복감 아동 행동 평가 주관적 안녕감	
		A4. 아동성장책임	4) 아동의 건강한 성장에 대한 보호자의 역량 정도	아동학대 안전 아동성장책임 양육태도/양육신념 부모 효능감/양육스트레스 의사소통 부모행동 부모참여 부모의 정신건강 부모감독 자녀의 건강을 위한 부모의 양육태도	
	B. 아동의 능력강화	B1. 아동참여	5) 주체적 참여아동의 영향력 정도	문제해결능력 여가사용현황과 만족도	
		B2. 미래에 희망을 갖게 됨	6) 아동이 미래에 희망을 갖게 되는 정도	자존감/자아낙인/애착 직업성숙도	
	C. 관계성의 변화	C1. 이웃에 대한 보살핌	7) 지역사회 아동에 대한 보살핌 정도	이웃에 대한 보살핌 집합적 효능성	
		C2. 기독교적 헌신	8) 기독교적 헌신 정도	기독교적 헌신	
	지역 사회	D. 지역사회 상호의존적이 되고 역량이 강화된다.	D1. 지역사회 역량강화 (지역사회참여, 협력)	9) 지역주민 주체적 참여정도	아동을 위한 지역사회 참여정도 아동을 위한 지역사회 역량강화 지역사회 문제해결 능력
				10) 지역사회 협력정도	지역사회조직 네트워크 정도 상호의존성 정도 상호기관 간의 협력정도
		E. 제도와 구조의 변화	E1. 옹호	11) 지역사회옹호의 영향력 정도	사회복지 옹호활동
		총계		11개 지표(31개 척도)	

출처: 지역사회와 함께하는 아동 삶의 질 향상을 위한 조사연구보고서(월드비전, 2010)

지금까지 국내 대표적인 아동복지서비스 분야의 평가지표를 살펴본 결과, 기관운영과 관련된 지표가 평가지표의 큰 비중을 차지하고 있었으며, 서비스에 대한 평가도 주로 서비스제공 실적 중심의 산출평가로 이루어져 있다. 이러한 평가지표는 이용자가 원하는 변화가 이루어졌는지 그리고 이용자의 입장에서 서비스가 도움이 되었는지를 파악하지 못하고 있다. 또한 서비스 제공과정에 대한 평가가 누락되어 있었고, 대부분 양적 지표들로 구성되어 있었다. 아울러 평가가 주로 서비스 제공자 자신이나 외부 전문기관에 의해 이루어지게 되어 있어 서비스 이용자나 연계기관, 지역사회 등 서비스에 직·간접적으로 관여되어 있는 집단의 의견이 제한적으로 밖에 반영되지 못하고 있었다.

## IV. 영역별 세부 연구내용

### Part A. 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가모형

#### 1. 연구내용

- |                                          |
|------------------------------------------|
| (1) 운영, 실천과정과 영향평가의 유기적이고 논리적 연결을 위한 도식화 |
| (2) 사업의 운영, 과정, 영향평가를 통합한 전체적인 평가모형 제시   |
| (3) 평가모형 활용안의 제시                         |

#### 2. 연구방법

- 1) 평가모형연구는 주로 문헌연구와 운영·과정·영향 평가지표개발 연구 과업에서 도출된 평가지표와 자료에 대한 내용분석을 통해 수행하였다.
- 2) 문헌연구는 평가에 관한 문헌뿐 아니라 국내 아동복지서비스의 평가지표들에 대한 고찰과 기존 우리아이 희망네트워크 지원사업에 대한 평가연구물에 대한 검토도 함께 실시하였다.
- 3) 본 사업내용을 잘 알고 있으면서 평가에 관한 식견을 가지고 있는 외부전문가로부터의 자문을 얻기 위해 ‘우리아이 희망네트워크 2009년도 실무자 참여평가’에 참여했던 외부전문가와 개별면담을 실시하였다(삼육재단 윤재영 팀장, 2010년 5월 3일).
- 4) 연구내용 (2)를 수행하기 위해 2010년 3월 10일 우리아이 희망네트워크 지원사업 실무자 워크숍에 참석한 실무자들을 대상으로 우리아이 희망네트워크 지원사업의 미션을 가장 잘 달성하는데 기여하는 지표가 개발되기 위해서는 어떤 평가영역들이 상대적으로 더 중요하게 고려되어야 하는지에 대해 탐색하기 위한 설문조사를 실시하였다. 연구를 위해서는 과정에 포함될 수 있는 항목 5개 (리더십, 인적자원관리, 정책과 전략, 외부와의 파트너십과 자원, 수행과정)와 결과지표에 포함될 수 있는 항목 4개 (직원만족, 이용자만족, 사업성과, 사업영향)을 제시하고 평가지표의 전체를 100%로 잡았을 때 각 항목이 얼마나 큰 비중을 두고 다루어져야 하는지 기입하게 하였다. 총 23부의 설문지를 수거하여 부실 응답한 4부를 제외하고 19부를 최종적으로 분석하였는데 그 결과는 <표 4-1-1>과 같다.

<표 4-1-1> 평가항목별 상대적 중요도에 대한 실무자들의 설문조사 결과

N=19

	평가항목	상대적 중요도(%)	표준편차
과정지표	리더십	5.77	3.33
	인적자원관리	10.35	7.26
	정책과 전략	6.14	3.44
	외부와의 파트너십과 자원	12.72	7.14
	수행과정	12.35	8.65
	소계	47.33	
결과지표	직원만족	10.45	5.20
	이용자만족	22.93	11.43
	사업성과	10.10	5.12
	사업영향	9.19	6.00
	소계	52.67	

분석결과 실무자들은 ‘이용자의 만족’ (22.93%)을 가장 큰 비중을 두고 평가해야 할 항목이라고 인식하고 있었고, 그 다음으로 외부와의 파트너십과 자원’ (12.72%), 과 ‘수행과정(12.35%)’ 을 중요하게 생각하였다. 전체 평가항목을 과정지표와 결과지표로 구분하여 보면, 실무자들이 과정(47.33%)과 결과(52.65%)를 거의 비슷한 수준에서 중요하게 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

- 5) 그 밖에 연구진과 사업지원단, 실무자들과의 회의를 통해 연구내용에 대한 의견을 수렴하여 반영하였다.

### 3. 연구결과

#### 1) 우리아이 희망네트워크 지원사업 기존평가연구에 대한 검토

##### (1) 기존 평가연구의 주요내용

2007년과 2008년에 이루어진 우리아이 희망네트워크 지원사업에 대한 평가연구의 주요 내용을 평가영역별로 정리하면 <표 4-1-2>과 같다. 1차 평가연구인 2007년 「우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가연구」를 살펴보면, 성과영역에서는 서비스 이용아동과 가족, 지역사회 그리고 실무자의 변화를 양적 그리고 질적인 방법으로 평가하였다. 아동에 관한 양적평가는 아동의 보호자와 실무자에 의해 평가되었고, 아동의 경우 포커스그룹을 통해 질적 평가에만 참여하고 있음을 알 수 있다. 운영평가에서는 사례관리사업의 실적과 이와 관련된 기관의 여러 측면(인력현황과 교육체계, 근무환경, 실무자들의 직무스트레스와 직무만족도, 재정현황, 사례 및 홍보실적과 사업수행과 관련된 지역적 특성, 지역사회 연계자원 등에 의한 센터활동 평가 등)에 대하여 양적인 방법으로 조사·분석하였고, 부분적으로 서비스의 만족과 불만족 요인과 서비스 개선방향, 센터별 특성 등에 대해 질적인 방법으로 평가하였다. 그 외 서비스의 연계활동과 네트워크 및 특성화전략에 대한 탐색연구를 실시하였다. 1차년도 평가연구에서는 양적 평가만큼이나 광범위한 질적 평가가 이루어졌음을 알 수 있다. 이러한 1차 평가연구의 주요목적은 우리아이 희망네트워크 지원사업의 성과를 파악하고, 사업 운영의 개선과 효과적인 지역사회 네트워크 구축 방안에 대한 제언을 포함하여, 향후 사업이 어떻게 차별화된 기능을 수행해야할 것인지를 모색하기 위한 것이었다.

2008년에 이루어진 2차 평가연구는 「우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영모델 개발연구」로 성과평가영역에서는 주로 양적인 평가를 통해 서비스 이용아동과 가족, 지역사회 그리고 실무자의 변화를 평가하고 있으며, 사업초기의 서비스 이용자들을 추적 조사하여 장기성적을 확인하는데 초점을 두고 있다. 운영평가영역에서는 문헌연구를 통해 사업수행기관의 지역사회 여건을 추가적으로 분석하고 있으며 아울러 사업주관기관과 지원단에 대한 평가를 실시하였다. 그 외 자조모임형성과 자원화 과정연구, 사업의 포지셔닝 방안탐색 그리고 사업운영모형개발 연구를 실시하였다. 간단히 종합해보면 2차년도 평가연구는 3년간 수행된 사업의 종합적인 성과와 장기성공에 대해 분석하고 사업 정착화를 위한 사업 운영모형의 개발에 초점을 두고 이루어졌다는 것을 알 수 있다.

<표 4-1-2> 우리아이 희망네트워크 지원사업 기존평가연구의 주요내용

연도 영역	2007	2008
성과 평가	<p><b>&lt;서비스 이용자의 변화_아동과 가족&gt;</b>                      - 양적 평가: 가족과 실무자대상 설문과 서비스정보시스템 수집정보 활용                      - 질적 평가: 아동, 가족, 지역사회 연계자원, 실무자 포커스그룹</p> <p><b>&lt;지역사회의 변화&gt;</b>                      - 양적 평가: 실무자대상 설문                      - 질적 평가: 실무자, 지역사회 연계자원 포커스그룹</p> <p><b>&lt;실무자의 변화&gt;</b>                      - 양적 평가: 가족(실천가의 가족중심실천의 정도에 대해 평가)과 실무자대상 설문                      - 질적 평가: 실무자 포커스그룹                      (※질적 운영평가파트에서 부분적으로 수행)</p>	<p><b>&lt;서비스 이용자의 변화_아동과 가족&gt;</b>                      - 양적 평가: 가족과 실무자대상 설문과 서비스정보시스템 수집정보 활용                      (사업초기이용자 추적조사를 통한 장기성과 파악)</p> <p><b>&lt;지역사회의 변화&gt;</b>                      - 양적 평가: 실무자대상 설문                      - 질적 평가: 자조모임 참여자 포커스그룹                      (※자조모임형성에 관한 연구파트에서 수행)</p> <p><b>&lt;실무자의 변화&gt;</b>                      - 양적 평가 : 가족(실천가의 가족중심실천의 정도에 대해 평가)과 실무자대상 설문</p>
운영 평가  (※일부 의 경우 과정과 산출평가 영역도 포함되어 있음)	<p><b>&lt;양적 평가&gt;</b>                      •실무자 설문조사                      - 인력현황과 교육체계                      - 근무환경                      - 실무자 직무스트레스와 직무만족도                      - 재정현황                      - 사업수행과정의 지역적 특성                      - 사례관리(홍보)실적                      - 지역적 여건(직원채용 용이성, 모법인 지원내용, 센터의 독립성, 행정기관 공무원 태도)                      - 연계자원에 의한 센터활동 평가</p> <p><b>&lt;질적 평가&gt;</b>                      •가족포커스그룹                      - 서비스 만족/불만족 내용과 이유                      - 센터 운영절차에 대한 의견, 개선방안                      •지역사회 연계자원 포커스그룹                      - 센터 운영절차에 대한 의견, 개선방안                      •실무자 포커스그룹                      - 센터별 지역사회의 특성과 서비스                      - 모법인 특성에 따른 사업수행의 장단점                      - 사업운영을 위한 개선방안                      •외부 전문가 포커스그룹                      - 본 사업의 발전방향</p>	<p><b>&lt;사업수행기관의 지역사회 여건분석&gt;</b>                      •문헌연구와 센터별 실적자료 활용                      - 지역의 복지인프라                      - 서비스 이용자의 가족유형과 보호유형                      - 제공된 서비스영역과 자원개발 현황</p> <p><b>&lt;사업수행기관의 실적과 운영평가&gt;</b>                      •실무자 설문조사                      - 인력현황과 교육체계                      - 근무환경                      - 실무자 직무스트레스와 직무만족도                      - 재정현황                      - 사업수행과정의 지역적 특성                      - 사례관리(홍보)실적                      - 지역적 여건(직원채용 용이성, 모법인 지원내용, 센터의 독립성, 행정기관 공무원 태도)</p> <p><b>&lt;주관기관과 지원단 평가&gt;</b>                      •실무자 설문조사와 사업주관기관 및 지원단의 활동과 관계있는 주요정보제공자 14명을 대상으로 개별·집단 면접조사 병행                      - 지원단의 기능과 역할에 대한 평가                      - 주관기관과 지원단의 개선방향</p>
기타	<p><b>&lt;서비스연계활동과 네트워크 연구&gt;</b>                      - 연계현황분석                      - 연계활동과 네트워크 분석</p> <p><b>&lt;특성화전략 탐색&gt;</b>                      - 사업과 외부환경 분석                      - 특성화전략 탐색</p>	<p><b>&lt;자조모임형성과 자원화 과정연구&gt;</b>                      - 자조모임 형성과 성장, 성과                      - 자원화과정과 성과</p> <p><b>&lt;사업의 포지셔닝 방안 탐색&gt;</b>                      - 포지셔닝 방안 탐색과 민·관협력사례연구</p> <p><b>&lt;사업운영 모형개발&gt;</b>                      - 사업추진체계와 운영모형의 제안</p>
연구의 주요 목적	<p>사업 중간평가로서 성과확인 과 사업운영의 개선, 그리고 유사사업과의 차별화 전략을 통한 사업방향의 탐색에 초점</p>	<p>3년간 수행된 사업의 종합적인 성과분석과 아울러 장기성과의 확인 그리고 사업 정착화를 위한 사업 운영모형의 개발에 초점</p>

## (2) 기존 평가연구의 한계점

2007년과 2008년에 이루어진 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가연구는 사업의 성과를 개인과 가족, 지역사회 차원에서 확인하고, 사업운영의 개선을 위해 다양한 측면의 분석을 시도하였으며, 사업의 특성과 그에 따른 포지셔닝 방안을 탐색하고 사업의 정착화를 위한 사업운영모형을 제시하였다. 이러한 평가는 우리아이 희망네트워크 지원사업의 다양한 성과와 사업의 특성과 강점 등을 확인시켜 주었고 좀 더 효과적이고도 효율적인 사업이 운영되도록 하는데 필요한 중요한 기초자료를 제공하였다. 그러나 평가란 서비스의 현장을 진단하는 동시에 향후 실천가들의 활동에도 영향력을 행사함으로써 결국 사업이 지향해야 할 바를 가름하게 된다. 그렇기 때문에 사업이 지향하는 목적과 가치가 사업내용을 통해 잘 구현되는지를 동일한 관점을 가지고 총체적으로 평가하고 그 결과를 다시 사업의 계획과정에 반영될 수 있도록 하는 평가지표들과 이들을 효과적으로 사용하기 위한 체계적인 평가들이 필요하다. 지금까지 살펴본 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가연구는 그런 면에서 몇 가지 측면에서 보완되어야 할 필요가 있다.

먼저, 과정에 대한 체계적인 평가가 부족하다. 두 번에 걸친 평가연구의 주요한 축은 성과를 확인하는 것이었고 부분적으로 운영적 측면에서 과정에 대한 평가가 이루어졌다. 그러나 사회복지실천에서 결과 이상으로 중요하게 고려되어야 할 서비스 제공과정에 관한 평가가 부족한 것이 사실이다. 과정대신 결과에 치우친 평가는 기관들이 실천 가치와 과정의 측면을 소홀히 한 채 단기적이고 가시적인 실적과 성과에 치중하도록 하는 부작용을 낳을 수 있기 때문에 과정과 결과 두 가지 측면 모두에 주목하는 평가지표가 보완되어야 한다.

둘째, 지역사회의 변화와 장기적인 성과지표의 보완이 필요하다. 우리아이 희망네트워크 지원사업의 핵심이면서 궁극적인 성과는 결국 지역사회의 변화일 것이다. 그러나 지금까지 연구는 질적 연구에 의존한 제한적인 성과의 확인이었다, 따라서 이를 측정할 수 있는 성과지표의 개발이 요구된다. 아울러 사업이 궁극적으로 목표로 하고 있는 사업성과에 근접하고 있는지 체계적으로 점검하고 평가하기 위해서는 장기적인 성과지표의 보완이 필요하다.

세 번째로 평가결과가 실천방법의 개선에 직접적인 영향을 미치지 못했다. 사실 사업평가의 가장 중요한 부분은 실무자들이 그 결과를 어떻게 활용하느냐에 있다. 그렇기 때문에 평가지표는 실천가의 반영적 실천을 지원할 수 있어야 한다. 그런 점에서 지금까지의 평가를 통해 얻어진 결과는 사업의 효과와 전체적인 운영의 수준을 확인할 수 있게 해 주었지만 개별 기관과 실무자 차원에서 실천의 개선을 위해 활용되지는 못했다.

마지막으로 사업의 효율성에 대한 평가가 부재했다. 사회적으로 사회복지 서비스에 대한 책무성이 더욱 요청되는 상황에서 사업의 효과뿐만 아니라 효율성에 대한 평가도 중요하기 때문에 효율성을 측정하는 지표도 개발되어야 할 것이다.

## 2) 새로운 평가지표의 개발방향과 특성

위에서 살펴본 바와 같이 우리아이 희망네트워크 지원사업이 지향하는 비전과 목적이 실천을 통해 잘 구현되고 있는지 확인하고 사업의 중단적 성과를 파악하기 위해서는 사업의 운영과 실천과정에 대한 평가는 물론 사업의 장·단기적 영향에 대한 구체적이면서도 통합적인 평가지표들이 마련되어야 할 것이다. 이러한 점을 반영한 새로운 평가지표의 개발방향과 특성은 다음과 같다.

### (1) 과정과 결과를 모두 포괄하는 통합적 평가체계

사업의 실천과정과 결과 두 가지 측면 모두에 주목하는 통합적 평가지표를 마련함으로써 사업의 운영은 얼마나 체계적이고 효율적으로 진행되고 있는지, 사업의 비전과 실천원리가 어떻게 서비스 전달과정에서 반영되고 있는지, 그리고 이에 따른 서비스 이용자와 지역사회에 대한 장·단기 변화는 무엇인지를 운영, 과정과 영향평가를 통해 각각 제시하고 이를 통합적 모형으로 정리하였다.

### (2) 다양한 이해집단의 참여를 통한 평가

외부전문가에 의해 평가가 이루어지는 일방적인 방식에서 벗어나 서비스 이용자인 아동과 가족 그리고 실무자와 지역사회 연계자원 등 다양한 이해관계집단을 평가지표개발과정과 실제 평가과정에 참여시킴으로써 그들이 서비스 평가의 주체가 될 수 있도록 하고, 서비스가 아동과 가족에게 실질적으로 어느 정도 도움이 되었는지에 대해 이용자의 관점에서 점검하고 확인하고자 하였다.

### (3) 평가결과의 활용을 중시하는 평가체계

평가결과는 실제 실천가의 반영적 실천을 도울 수 있고, 결국 이용자를 중심으로 하는 서비스 계획과 전달과정에 통합되어야 한다. 이를 위해 실천가를 위한 반영적 실천평가지표(과정평가지표)를 개발하였다. 그리고 운영, 과정과 영향의 평가를 위해 개발된 지표가 유기적이고도 체계적으로 연결되도록 평가모형을 제시하여 그러한 지표들을 활용한 평가활동들을 통합적으로 수행하고, 평가결과를 프로그램의 수정과 보완을 위한 실질적인 정보로 활용할 수 있도록 하였다.

### (4) 평가를 위한 자료수집의 용이성과 유용성

평가의 부담을 최소화하기 위해 핵심적인 공통 성과지표를 가능한 간소화하고자 노력하였다. 더불어 기존의 서비스정보시스템(전산)을 적극 활용하여 자료수집의 용이성을 제고하였다. 또한 핵심 성과지표의 제시를 통해 불필요한 자료수집이 이루어지지 않게 하고 평가자

료의 유용성을 제고하고자 하였다.

(5) 평가의 전 과정에 강점관점 해결중심 실천원리와 방법을 반영

평가의 내용은 실천의 방향을 결정짓는 중요한 기준이 되다. 따라서 우리아이 희망네트워크 지원사업의 운영, 과정과 영향의 양적·질적 평가 내용에 해결중심 접근의 활용을 통한 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천가치가 사업을 통해 잘 구현되고 있는지 평가할 수 있도록 하였다.

(6) 이용자의 욕구와 목표의 개별성과 다양성을 반영한 측정지표

표준화된 척도를 활용한 사업결과 뿐 아니라 이용자의 개별적인 욕구와 목표 그리고 그 목표의 해결정도를 반영할 수 있는 개별화된 지표를 개발하여 이용자의 개별성과 다양성을 반영하고자 하였다. 아울러 각 평가영역별로 질적 지표를 포함하여 계량화된 영향지표들이 갖는 제한점을 보완하고 이용자의 다양한 변화와 목소리를 반영하고자 하였다.

(7) 우리아이 희망네트워크 지원사업 수행기관의 고유한 특성을 고려

각각의 사업수행기관들이 가지고 있는 고유한 특성들(지역적 여건과 사례의 특성 등)로 인해 사업수행과정과 결과에 중요한 차이가 나타날 수 있기 때문에 이러한 특성과 차이점을 고려하여 평가가 수행될 수 있도록 개별특성을 파악할 수 있는 지표들을 포함하였다.

### 3) 평가지표 개발과정

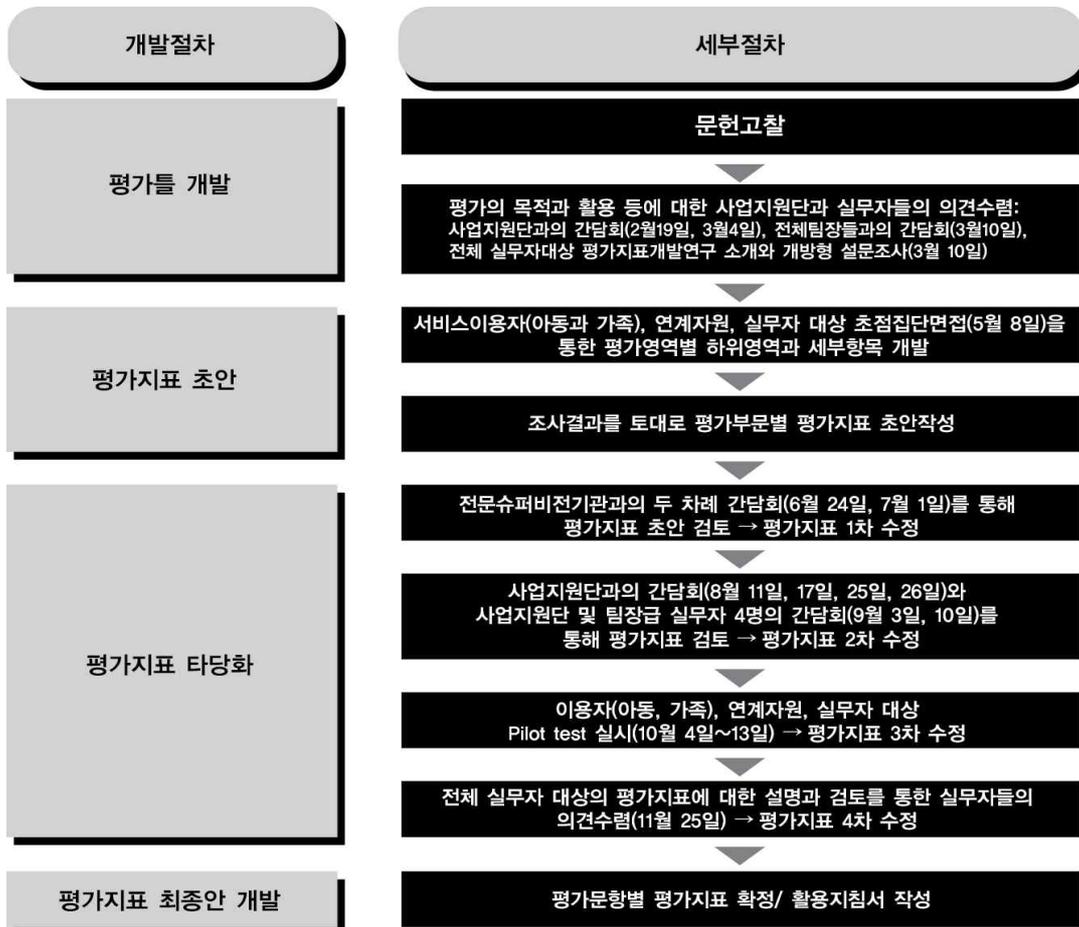
우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표개발 절차는 평가틀 개발, 평가지표 초안 개발, 평가지표 타당화, 평가지표 최종안 개발 순으로 진행되었으며, 이를 요약하면 <그림 4-1-1>과 같다. 평가지표 개발과정에서 연구진은 연구자의 견해보다 서비스 이용자와 실무자의 입장과 견해가 최대한 반영될 수 있도록 서비스 이용자인 아동과 가족뿐만 아니라 연계 자원, 실무자들을 대상으로 초점집단면접과 설문조사, 간담회, pilot test 등을 실시하여 의견 수렴과정을 거쳤다.

구체적인 개발과정을 살펴보면, 먼저 평가틀 개발을 위해 기존 우리아이 희망네트워크 지원사업에 대한 평가연구물들(1, 2차 평가연구보고서와 2009년 희망네트워크 실무자 참여평가 결과보고서)과 유사사업들의 평가지표, 강점관점 평가지표, 평가이론들에 대한 문헌 등 관련 문헌을 고찰하고, 평가지표개발 목적과 방향 등에 대한 우리아이 희망네트워크 지원사업의 사업지원단과 실무자들의 의견을 수렴하는 과정을 가졌다. 구체적으로 사업지원단과 전체 팀장들과의 간담회를 통해 평가지표 개발의 목적과 활용방향 등에 대한 의견을 듣고, 평

가영역별 목표와 범위에 대해 개괄적인 논의를 하였고, 전체 실무자들을 대상으로 개방형 질문지를 통해 평가영역별 평가범위와 기대하는 부분 등에 대한 의견을 수집하였다.

이어 서비스 이용자인 아동과 가족, 연계자원과 실무자를 대상으로 초점집단면접(FGI: Focus Group Interview)을 실시하여 평가영역별 하위영역과 세부항목 개발을 위한 기초자료를 수집하였다. 초점집단면접은 센터의 특성(도시집중과 도시분산, 농산어촌형)을 반영하여 참여자를 선정하였다. 아울러 사업을 충분히 경험한 참여자들의 의견을 반영하기 위해 아동과 가족의 경우 1년 이상 희망센터를 이용한 경우로, 연계자원의 경우 희망센터와 6개월 이상 일한 공식 또는 비공식 자원으로, 실무자의 경우 직급에 관계없이 우리아이 희망네트워크 지원 사업에 2년 이상 종사한 사람으로 참여자 선정기준을 설정하였다. 초점집단면접은 아동과 가족, 연계자원, 실무자별로 진행하였고 이러한 면접결과를 토대로 평가지표 초안을 마련하였다.

이후 평가지표 초안에 대해 전문슈퍼비전기관, 사업지원단, 팀장급 실무자들과의 수차례 간담회와 연구진 토의를 통해 평가지표를 검토하고 지속적으로 수정·보완하는 과정을 거친 후 이용자인 아동과 가족, 연계자원 그리고 실무자들을 대상으로 실제 개발된 평가지표에 대한 pilot test를 실시하였다. 이후 pilot test 결과를 토대로 평가지표를 재수정·보완한 뒤 다시 전체 실무자를 대상으로 평가지표에 대한 최종적인 의견을 수렴하였다. 이후 실무자들의 의견을 토대로 이루어진 연구진들 간의 토의를 통해 최종적인 평가지표가 개발되었다.

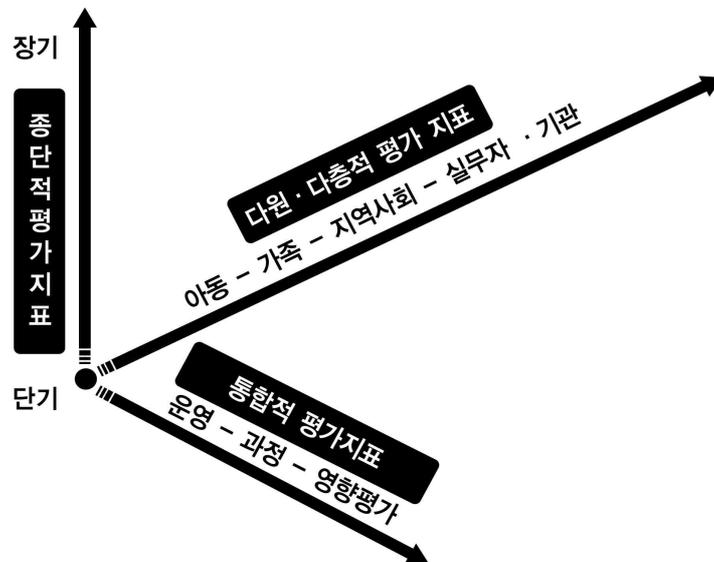


#### 4) 평가지표 구성체계

##### (1) 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가지표의 주요 특성

우리아이 희망네트워크 지원사업 평가지표는 다음과 같은 특성을 갖고 구성되었다. 첫째, 사업의 과정과 결과에 대한 총체적인 평가지표로서 운영, 과정, 영향평가의 모든 영역을 포괄하고 양적이고 질적인 방법을 혼합하고 있다. 둘째, 서비스 이용자인 아동과 가족, 지역사회 그리고 실무자와 기관 각각을 위한 성과지표를 마련하여 이 모두가 평가과정에 참여토록 하는 다원적이고 다층적인 지표이다. 셋째, 아동과 가족, 그리고 지역사회와 실무자 각각의 차원에서 단기뿐 아니라 장기적 성과를 측정하기 위한 지표이다. 넷째, 사업의 직접적인 효과뿐 아니라 간접적·잠재적 효과까지 파악할 수 있도록 하고 있다. 이는 기존의 논리모델이 주로 계획된 산출물에만 초점을 둠으로써 의도하지 않은 산출물의 중요성을 간과한 점을 보완하기 위한 것이다. 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가체계가 갖고 있는 특성을 그림으로 나타내면 <그림 4-1-2>와 같다.

<그림 4-1-2> 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가체계의 구성축



##### (2) 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표의 주요 내용

우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표를 영역, 수집방법, 지표의 속성, 실시시기에 따라 정리하면 다음과 같다. 평가영역은 크게 운영과 과정 그리고 영향평가 3가지로 구성되어 있다. 전체 평가지표수는 122개이며, 이중 운영평가지표가 70개, 과정평가지표가 14개, 영향평가지표가 38개이다. 자료 수집은 지원단과 실무자, 센터 팀장의 설문조사와 전산망에

있는 정보를 통해 이루어지도록 되어 있다. 필요에 따라 과정과 영향평가에서는 아동과 가족 그리고 지역사회 연계자원을 대상으로 설문조사 등을 실시하여 자료를 수집한다. 이러한 지표는 사업수행기관의 기본적인 여건과 지역적 특성 등과 같이 기초자료로서만 활용되는 점검의 속성을 가진 지표와 양적 그리고 질적인 평가의 특성을 갖는 지표로 구성되어 있다. 평가의 실시시기는 지표에 따라 상이하며, 운영의 경우 연 1회 실시를 기본으로 하되 평가결과가 70% 또는 70점 미만에 해당되는 운영평가 영역이 발생할 경우, 해당 영역의 평가주기를 6개월로 조정할 수 있다. 과정평가지표의 경우 분기별 혹은 사례 종결 시 실시하게 되며, 영향평가지표의 경우 양적 지표는 서비스 이용 사전사후에, 질적 지표는 사후에, 그리고 장기성과지표의 경우 추적조사를 통해 연도별로 1회씩 실시하도록 되어있다. 그 밖에 지역사회와 실무자 대상의 영향평가는 연도별로 실시한다.

<표 4-1-3> 우리아이 희망네트워크 평가지표 구성(2010년 현재)

평가 영역	세부 평가영역	지표수	수집방법	지표속성	실시시기
운영 (70개)	OInfo 기본정보	10	지원단+실무자+전산망	양적/질적+점검	연 1회*
	OA 팀워크	9	실무자+전산망	양적+평가	
	OB 근무 여건	11	실무자+센터 팀장	양적+점검/평가	
	OC 실천과정 관리	17	실무자+전산기록	양적+점검/평가	
	OD 인적 관리	10	실무자+센터팀장	양적/질적+점검/평가	
	OE 홍보	4	실무자+센터팀장	양적/질적+점검/평가	
	OF 효율성	5	지원단+전산기록	양적+평가	
	OG 평가시스템	4	실무자	양적/질적+점검	
과정 (14개)	PW. 강점관점 사례관리실천	3	실무자	양적+질적	분기별
	PF. 가족중심실천	6	가족	양적+질적	종결시
	PC. 아동의 참여과정과 경험	5	아동	질적	종결시
영향 (38개)	EC. 아동	10	아동	양적+질적	사전사후(양적)** 사후(질적) 연도별(장기성과)
	EF. 가족	14	가족	양적+질적	
	ER. 지역사회	5	지역사회 연계자원	양적+질적	연도별 조사
	EW. 실무자	9	실무자	양적+질적	

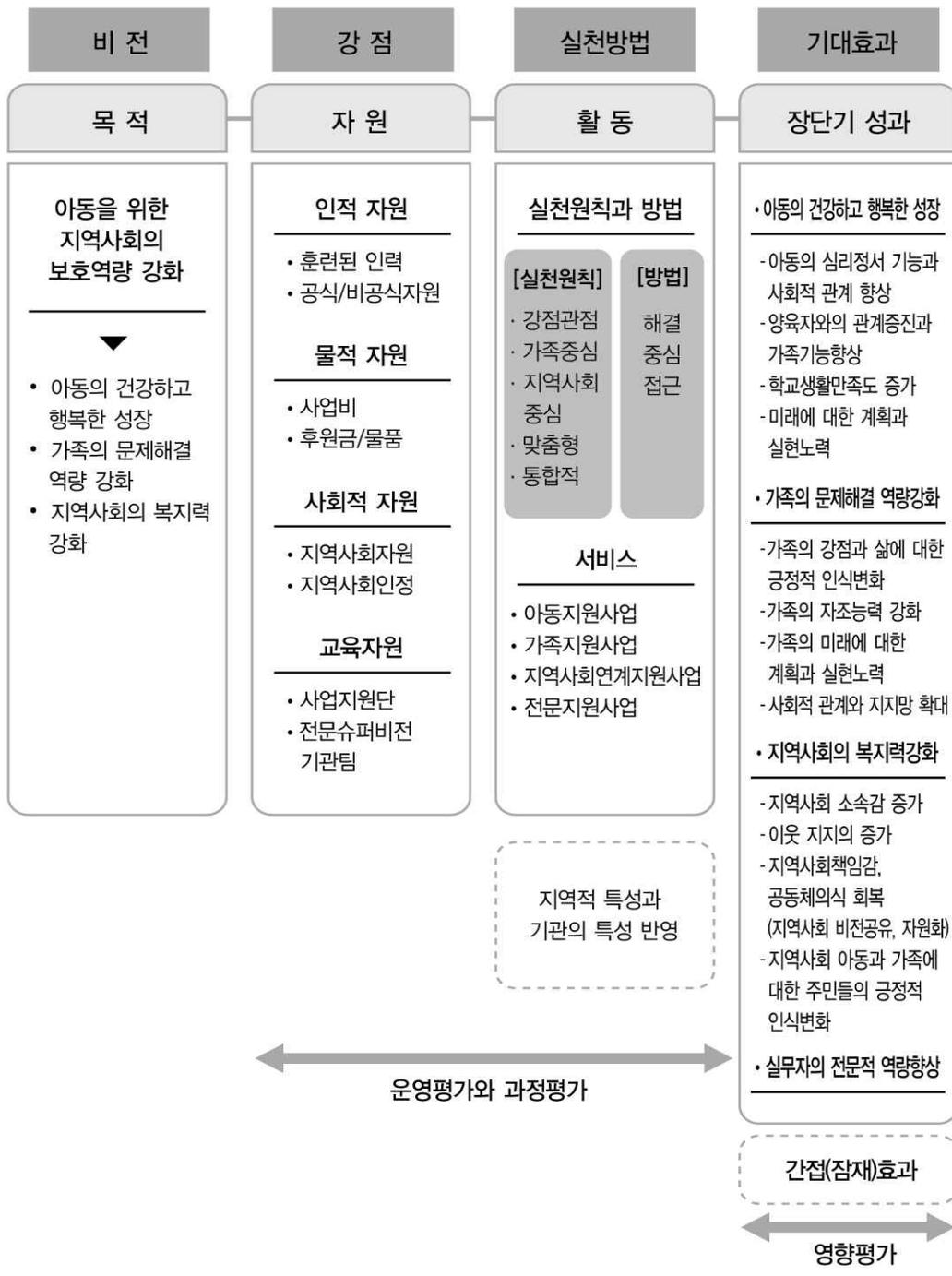
\* 단, 평가결과가 70% 또는 70점 미만에 해당되는 운영평가 영역이 발생할 경우, 해당 영역의 평가주기를 6개월로 조정하여 모니터링함(단, 효율성은 연1회)

\*\* 장기성과지표의 경우 종결 후 1년 간격으로 평가 실시

### (3) 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가체계

우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가체계에서는 서비스 이용자와 연계자원 그리고 실무자를 평가의 참여자로 포함시킴으로써 그들의 입장과 의견이 최대한 반영될 수 있도록 하였다.

<그림 4-1-3> 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가체계



<다원 · 다층적 지표>

- 서비스 이용자
- 지역사회
- 실무자 기관

또한 사업이 지향하는 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙과 이를 구현하는 실천방법인 해결중심 접근이 평가과정과 지표에도 일관되게 반영되도록 하였고, 운영, 과정, 영향에 대한 총체적인 평가를 통해 통합적인 평가지표체계를 구축하고자 하였다. 더불어 사업의 성과를 장단기로 구분하고 사업의 간접(잠재)효과까지 파악할 수 있도록 설계하였다. 이러한 우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가체계를 도식화하면 <그림 4-1-3>과 같다.

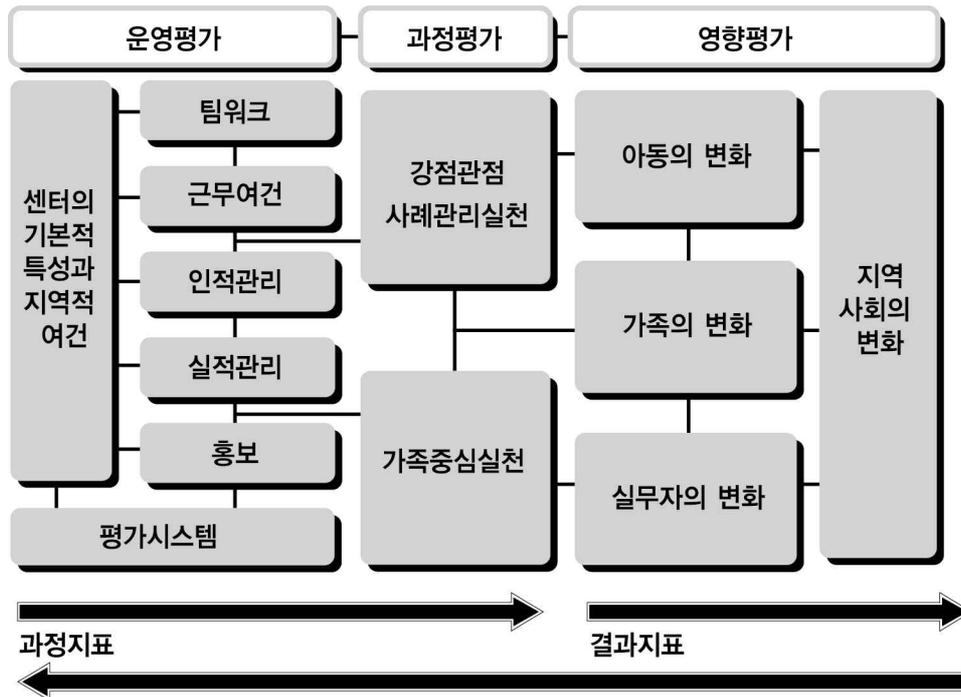
<그림 4-1-3>의 내용을 살펴보면, 먼저 우리아이 희망네트워크 지원사업의 비전인 존중받는 아동, 주체적인 가족, 소통하는 지역사회를 이루기 위해 사업의 목적을 아동의 건강하고 행복한 성장과 가족의 문제해결 역량의 강화 그리고 지역사회의 복지력 강화에 두고 이를 통해 아동을 위한 지역사회의 보호역량을 강화하는 것을 궁극적인 목적으로 삼고 있다. 이러한 비전을 이루기 위한 강점으로 이 사업이 가진 자원들을 살펴보면 인적자원으로는 강점관점에 기반한 해결중심 접근을 교육·훈련받은 인력과 지역사회 내 공식/비공식 자원들이 있으며, 물적 자원으로는 사회복지공동모금회를 통한 삼성사회봉사단의 사업비 지원과 지역사회의 후원금/물품이 있다. 사회적 자원으로는 지역사회의 공식/비공식 연계자원과 지역사회의 인정을 들 수 있고 마지막으로 교육자원으로는 이 사업을 이끌어가고 지원하는 사업지원단과 강점관점에 기반한 해결중심 접근에 대한 교육과 슈퍼비전을 집중 지원하는 전문슈퍼비전기관이 마련되어 있다. 구체적인 실천방법을 살펴보면, 먼저 강점관점, 가족중심, 지역사회 중심, 맞춤형, 통합적 접근을 실천의 기본원칙으로 삼고 있으며 이를 구현하기 위한 방법으로 해결중심 접근을 활용하고 있으며, 이러한 관점과 방법을 가지고 아동지원사업과 가족지원사업, 지역사회연계 지원사업, 전문지원사업<sup>1)</sup>등을 실시하고 있다. 이러한 목적, 자원과 활동이 함께 어우러져 아동의 건강하고 행복한 성장, 가족의 문제해결 역량의 강화, 지역사회의 복지력 강화 및 실무자의 역량향상이라는 장단기 사업의 성과들을 만들어 내리라 기대하고 있다.

#### (4) 평가영역별 도식체계

우리아이 희망네트워크 지원사업의 평가지표를 운영과 과정, 영향 등 각각의 평가영역별로 도식화하면 <그림 4-1-4>와 같다. <그림 4-1-4>는 운영과 과정, 영향평가 각각의 하위영역을 표시하고 있다. 하위영역들은 각각의 해당지표들을 가지고 있는데, 이들 하위영역별 해당 지표들을 각각 100점 만점을 기준으로 각 영역별에서 제시한 기준으로 점수화한 뒤, 이를 다시 평균합산하면 하위영역별 평가점수를 도출해 볼 수 있다. 이러한 방식으로 운영과 과정, 영향평가도 하위영역별 평균합산을 통해 각각의 수준을 파악할 수 있으며, 이러한 자료가 종단적으로 구축되면, 센터별로 평가의 세부영역별 개선 등의 여부를 파악하여 성과관리를 위한 기초자료로 활용할 수 있다. 이러한 평가점수를 활용할 때 각 영역별 가중치를 두지 않은 것은 평가결과가 기관과 실무자의 반영적 실천을 위한 자료로 활용되도록 하는데 중점을 두었기 때문이다.

1) 주민교육/정보제공, 교육/슈퍼비전/평가, 협력자원들과 공동사업/교육/회의

<그림 4-1-4> 평가영역별 도식체계



5) 우리아이 희망네트워크 평가지표의 활용

- (1) 통합적 평가지표를 통해 사업의 운영, 과정과 영향에 대해 체계적으로 성과관리를 하는 것이 용이하다. 영향지표의 결과를 분석할 때 운영지표와 과정지표의 결과와 조합하여 다양하게 살펴봄으로써 운영이나 실천과정의 개선방안에 대한 다차원적 이해가 가능하기 때문에 서비스의 질 향상과 효율성 개선에 기여할 수 있다. 예를 들어 영향평가를 통해 일정기간 동안 센터 이용자들이 원하는 변화가 전반적으로 달성되지 않고 있는 경향이 나타나면 센터 실무자들의 실천과정을 점검해 보거나 팀워크나 슈퍼비전 등과 관련된 운영지표의 결과를 함께 연계해 살펴봄으로써 어떠한 개선방안이 필요한지에 대한 함의를 찾아 낼 수 있을 것이다.
- (2) 과정과 운영평가지표의 문항과 영역별 점검을 통해 실무자와 기관이 좀 더 나아지기 위해 노력할 부분을 파악하고 이러한 내용을 교육과 슈퍼비전을 할 때 참고할 수 있다.
- (3) 영향평가지표를 통해 장단기 사업의 효과와 사업의 효율성을 판단하는 기초자료를 제공한다. 영향지표의 다차원적인 평가 자료를 통해 실무자 개인과 센터 차원의 서비스 효과를 살펴보고, 운영지표 결과와의 조합을 통해 서비스의 효율성을 분석해볼 수 있다.

또한 서비스 효과나 효율성에 있어서 변화곡선이나 패턴이 나타난다면 그 이유가 무엇인지 다양한 측면에서 검토해 보는 것이 가능하다. 또한 중단적 지표를 통해서도 서비스의 장기 효과도 확인할 수 있다.

(4) 과정과 운영, 영향평가의 질적 지표를 통해 우리아이 희망네트워크 지원사업의 실천과정과 결과의 잠재효과와 독특한 특성을 발견할 수 있다.

(5) 센터별로 사업의 운영과 결과의 독특성을 발견하여 이를 다시 사업계획에 반영하여 실천할 수 있다.

## Part B. 운영평가지표의 개발

### 1. 연구내용

- |                               |
|-------------------------------|
| (1) 기존 유관기관의 운영평가지표 정리        |
| (2) 사업수행기관의 지역사회 여건과 사업대상층 분석 |
| (3) 사업 실적을 포함한 운영평가지표 선정과 개발  |
| (4) 지표의 해석과 활용을 위한 지침의 제시     |

### 2. 지표개발 과정

- 연구내용 (1)과 (2)를 위해서는 국내외 문헌연구와 사업지원단·수행기관의 기존 자료에 대한 분석을 수행하였다. 국내외 문헌고찰은 주로 평가지표 개발연구와 복지기관/조직 운영평가 모형에 초점을 두고 이루어졌다.
- 특히, 아동보호전문기관, 종합사회복지관, 장애인복지관, 사회복지시설 평가보고서 등을 참고하여 기존의 복지기관의 운영평가 하위영역들을 아래와 같이 설정하였다.
  - 조직관리(기획/의사결정 과정/리더십/지속가능성/조직혁신과 변화 가능성 등)
  - 사업추진 여건(센터가 위치한 지역사회 유형/모법인의 유형/시설, 공간의 적절성/설비, 장비의 적절성 등)
  - 실적관리(사례관리 실적/지역사회자원과의 네트워크 지속수준/후원금(품) 연계 실적 등)
  - 인적 자원관리(직원훈련과 교육체계/슈퍼비전·직무평가체계의 명확성/직무만족과 소진 /갈등관리/급여·보상체계 등)
  - 재정관리(예산수립/예산확보(공식/비공식)/예산집행과 결산/회계관리·감사 등)
  - 정보관리(정보관리시스템 여부/정보시스템 이용편의/정보활용 정도 등)
  - 홍보(지역신문 홍보 여부/정기간행물 발간 횟수 등)
  - 평가 시스템(평가체계 여부/평가결과 활용도 등)
- 위에서 제시된 운영평가 하위영역들 중 우리아이 희망네트워크 지원사업의 특성을 반영하기 위하여 고려되어야 할 사항들이 무엇인지에 대하여 실무자들 대상으로 의견을 수렴하였다.
- 연구내용 (3)을 수행하기 위하여 기존 문헌고찰과 실무자의 의견을 토대로 운영평가의

하위영역별 세부항목을 개발하였다. 운영평가지표 초안에 대한 내용타당도를 검증하기 위하여 수행기관의 실무자 5명으로 구성된 소집단 1개와 사업수행기관이 있는 지역사회의 연계기관 실무자 3명으로 구성된 소집단 1개를 중심으로 초점집단면접(FGI)을 수행하였다. 초점집단면접의 녹취내용을 분석한 결과는 아래의 <표 4-2-1>에 제시된 바와 같다.

<표 4-2-1> 운영평가지표 FGI 분석결과

대상 질문내용	실무자 FGI	지역자원 FGI
1. 우리아이 희망네트워크 지원사업의 운영에 있어 특징은 무엇인가?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 중심의 사업이며, 프로그램을 위주로 진행하지 않는다는 점임</li> <li>- 조직 관리의 리더십은 기관장, 팀장에 따라 달라질 수 있음</li> <li>- 독립형과 부설형의 맥락이 다름</li> <li>- 센터가 위치한 지역사회 유형뿐 아니라 서비스제공 지역의 특성(수급율 등)도 고려되어야 함</li> <li>- 상담공간의 유무는 그리 중요하지 않음</li> <li>- 슈퍼비전과 교육은 횡수보다 내용과 방법이 더욱 중요함</li> <li>- 유사사업들과 사례관리에 대하여 경쟁구도가 형성되고, 양화된 평가가 진행되기 때문에 어려움이 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리들이 보지 못하는 아이들을 찾아내서 일부러 찾아가서 그 부모들을 설득시켜 이런 곳이 어떤 곳인가를 상세하게 전문적으로 설명해 주고, 아이에게 어떤 유익을 주는가 그런 것까지 (이야기)하면서 아이들을 끌어내어서 우리 같은 센터와 연결을 해 줌</li> <li>- 세 명의 사례관리자들이 공유하는 목표가 확실하고 다 어디를 향해 가야 하는지 목표의식이 정확한 것 같음</li> <li>- 우리가 지역민인데도 지역민에 대해서 다 파악을 못하는데, 사례관리자들이 부지런히 다니면서 지역민과 자원에 대하여 파악을 함</li> <li>- 후원을 연결하고, 아이가 필요한 학원이 있다든지 그 연결하는 기간이 한 달 안에 대부분 이루어지는 것 같음. 훨씬 더 짧게 진행되는 느낌이 들었음.</li> <li>- 사례관리진행이 빠름. 연계하고 진행하고 이런 과정들이 속도가 있음. (관에서의 진행과는 달리) 민에서는 대상자의 문제에 맞춰서 실질적으로 도와주려고 하는 행동 액션들이 보임</li> </ul>
2. 특성들이 반영되기 위하여 어떠한 평가항목이 추가 또는 수정·보완 되어야 하겠는가?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 서비스 만족도척도도 적절하지 않을 수 있음. “서비스” 라는 용어가 부적절해 보임</li> <li>- 기존대로 평가한다면 연계된 자원과 자원봉사실적 수 등이 중요했는데, 실적관리에서 클라이언트의 강점이 얼마나 활용되었는가가 중요한 것이지 자원봉사자가 얼마나 많이 연계되었느냐가 중요한 게 아닐 수 있음</li> <li>- 의사소통에 대한 부분에서 모기관과 지원단 간의 조율이 중요함</li> </ul>	

5) 초점집단면접을 통해 수집된 자료를 분석하고, 연구진의 토의를 거쳐 운영평가의 세부항목들을 수정·보완한 후, 사업지원단 및 팀장급 실무자들과 함께 검토하여 아래와 같이 하위영역을 수정하였다.

- 센터의 지역적 조건
  - A. 팀워크(사업의 목적 공유, 의사소통 등)
  - B. 인적관리(직원훈련과 교육체계/슈퍼비전·직무평가체계의 명확성/직무만족과 소진 등)
  - C. 실적관리(사례관리 실적 등)

- D. 홍보(지역신문 홍보 여부/정기간행물 발간 횟수 등)
- E. 효율성
- F. 평가시스템(평가체계 여부/평가결과 활용도 등)

- 수정 보완된 운영평가지표의 적절성과 타당성에 대하여 팀장급 실무자들의 의견을 수렴하였다. 용어의 수정(예: 사업지침 ⇒ 운영지침), 평가영역 세분화(예: 근무여건 평가영역 구분) 등 수렴된 의견을 반영하여 최종적으로 운영평가지표를 확정하였다.

### 3. 운영평가지표의 구성내용

운영평가지표는 사례관리사업이 수행되는 센터, 지역적 여건, 사례의 특성을 고려한 기본 정보(OInfo)와 핵심운영요소(OA~OG)에 따라 총 7개의 평가영역을 중심으로 사업수행의 구조와 역량, 효율성 등을 양적, 질적으로 파악하도록 구성되었다(표 4-2-2 참조). 운영평가지표는 기본적으로 우리아이 희망네트워크 지원사업이 지향하는 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙을 사업수행과 운영 측면에서 어느 정도 잘 반영하고 있는가를 점검할 수 있는 핵심문항을 포함하였으며, 기존의 횡수와 실적 중심의 양화된 평가지표를 최소화하고, 센터의 운영방법이 사례관리서비스를 수행하는 데 실제로 도움이 되었는가를 실무자들이 스스로 평가할 수 있도록 반영적 실천의 평가항목과 정성적 항목을 함께 활용하였다. 항목들의 성격을 고려할 때 운영과 관련하여 단순히 점검해야 할 항목과 사업의 운영이 실제로 강점관점 원칙을 잘 반영하는 방법으로 수행되는지를 평가하는 항목으로 구분하였다. 또한, 사업의 초기에는 단순히 점검차원에서 파악하지만 사업이 경과됨에 따라 운영의 결과로서 반영되기 때문에 점검항목에서 평가항목으로 전환되어야 할 항목들을 표기하였다. 아래 표에 제시된 수집방법은 크게 지원단, 모든 실무자, 센터팀장, 전산망으로 구분되어 표기하였는데, 전산망은 평소 실무자가 담당한 업무와 개별사례의 기록을 토대로 취합하여 합계 또는 비율 등 통계처리 되어야 할 부분을 의미한다.

<표 4-2-2> 우리아이 희망네트워크 지원사업의 운영평가지표

평가 영역 (항목수)	세부 평가영역	평가지표		수집방법			항목의 특성
		문항	번호	자원단	센터	전산방	
OInfo 기본정보 (10개)	OI1. 센터의 기본 특성	1. 센터의 설치유형		OI1-1	◎		점검
		2. 센터의 사업수행 연한		OI1-2	◎		점검
	OI2. 지역적 여건	1. 지역사회 유형		OI2-1	◎		점검
		2. 이동거리와 소요시간 및 주요 이동수단	1. 서비스이용자 방문	OI2-2-1	●		점검
			2. 자원연계	OI2-2-2	●		점검
		3. 지역사회내 협력정도	1. 행정기관	OI2-3-1	●		점검(사업수행 1년) ⇨ 평가(사업수행 2년 이상)
			2. 민간기관	OI2-3-2	●		
	3. 지역주민		OI2-3-3	●			
	OI3. 사례의 특성	1. 서비스이용자 가구형태와 경제적 수준		OI3-1		■	점검
		2. 아동·가족이 해결하기 원하는 문제		OI3-2		■	점검
OA 탐워크 (9개)	OA1. 사업의 비전과 목적	1. 사업 비전의 공유		OA1-1		●	평가
		2. 사업 목적의 공유		OA1-2		●	
	OA2. 동료관계	1. 팀원들의 업무 공유		OA2-1		●	
		2. 팀원들 간의 상호지지		OA2-2		●	
	OA3. 의사결정과정	1. 팀원의 의사결정 참여수준		OA3-1		●	
	OA4. 운영지침	1. 운영지침 여부		OA4-1		●	
			1. 운영지침 준수	OA4-1-1		●	
			2. 운영지침 개선노력	OA4-1-2		●	
	3. 운영지침이 업무에 도움이 되는 정도		OA4-1-3		●		
OB 근무여건 (11개)	OB1. 근무시간과 보상체계	1. 주 평균 근무시간		OB1-1		●	점검
		2. 정규근무시간		OB1-2		●	점검
		3. 초과근무시간		OB1-3		●	평가
		4. 탄력근무제 적용정도		OB1-4		●	점검
		5. 초과근무 시 보상체계 형태		OB1-5		●	점검
		6. 초과근무 시 보상체계 활용		OB1-6		●	평가
	OB2. 예산집행	1. 예산집행의 융통성		OB2-1		◇	평가
		2. 예산항목 간 변경집행 절차의 유이성		OB2-2		◇	
	OB3. 모법인	1. 모법인을 위한 업무 비중		OB3-1		●	점검
		2. 모법인의 지원 정도		OB3-2		●	평가
		3. 모법인의 지원에 대한 만족도		OB3-3		●	

평가영역 (항목수)	세부 평가영역		평가지표		수집방법			항목의 특성	
			문항	번호	자원단	센터	전산망		
OC 실천과정 관리 (17개)	OC1. 사례 관리 진행	1. 의뢰와 접수	1. 신규사례의 의뢰경로	OC1-1-1			■	점검	
			2. 의뢰인의 의뢰이유와 변화 기대수준 파악	OC1-1-2		●		평가	
		2. 초기면접	1. 사례 최초 접촉 소요시간	OC1-2-1				■	평가
			2. 사례 접촉 방법	OC1-2-2				■	점검
		3. 목표 설정과 계획	1. 목표설정 합의	OC1-3-1			●		평가
			2. 실천방법 합의	OC1-3-2			●		
			3. 실천방법 수행 시 역할 분담	OC1-3-3			●		
			4. 목표와 실천방법의 재조정에 대한 합의	OC1-3-4			●		
			5. 비공식 자원 확인	OC1-3-5			●		
		4. 종결	1. 종결사유	OC1-4-1				■	평가
	2. 합의된 종결사례의 평균 개입기간		OC1-4-2				■		
	5. 사후관리	1. 사후관리 합의	OC1-5-1			●		평가	
		2. 사후관리 시행	OC1-5-2			●			
	OC2. 사례관리 결과		1. 실무자 1인당 월 평균 담당사례 수	OC2-1				■	점검(사업수행 1년) ⇨ 평가(사업수행 2년 이상)
			2. 개입사례 평균 개입기간	OC2-2				■	
			3. 영역별 공식적, 비공식적 자원 개발과 활용	OC2-3				■	
			4. 기록의 충실도	OC2-4			●		평가
OD 인적관리 (10개)	OD1. 교육훈련		1. 교육훈련의 현장육구 반영도	OD1-1			●	평가	
			2. 강점관점실천 근무연한에 따른 차등화 된 교육훈련	OD1-2			●		
			3. 교육훈련 내용(지난 1년 간)	OD1-3			●		
			4. 교육훈련 도움정도	OD1-4			●		
	OD2. 슈퍼비전		1. 슈퍼비전 빈도와 내용	OD2-1			●	점검	
			2. 슈퍼비전의 도움정도	OD2-2			●	평가	
	OD3. 인력의 질		1. 직무스트레스	OD3-1			●	평가	
			2. 직무만족도	OD3-2			●		
	OD4. 인력 확보		1. 이퇴직률	OD4-1			◇	점검(사업수 행 1년) ⇨ 평가(사업수 행 2년 이상)	
			2. 연간 충원율	OD4-2			◇		
OE 홍보 (4개)	OE1. 홍보활동 목적	1. 홍보활동의 목적	OE1-1			◇	점검		
	OE2. 홍보활동 내용	1. 홍보종류별 발행 건수	OE2-1			◇	평가		
		2. 홍보종류별 집행금액	OE2-2			◇	점검		
OE3. 홍보활동 평가	1. 가장 도움이 된 홍보활동 순위	OE3-1			●	평가			

평가영역 (항목수)	세부 평가영역	평가지표		수집방법			항목의 특성	
		문항	번호	지원단	센터	전산망		
OF 효율성 (5개)	OF1. 투입비용 대비 효과성	효과* ÷ 연간 총 사업비		기본공식			평가	
		*효과의 정의	1. 연간 총 사례 수 대비 합의하여 종결한 사례 수	OF1-1	◎			■
			2. 연간 총 사례 수 대비 합의된 종결사례 수 중 긍정적 변화를 보인 사례 수	OF1-2	◎		■	평가
			3. 아동의 변화	OF1-3	영향평가 결과			
			4. 가족의 변화	OF1-4	영향평가 결과			
			5. 지역사회 변화	OF1-5	영향평가 결과			
OG 평가 시스템 (4개)	OG1. 평가수행	1. 평가수행 충실도		OG1-1		●	평가	
	OG2. 반영적 실천	1. 평가결과 도움 정도		OG2-1		●	평가	
			1. 도움 되는 내용		OG2-1-1		●	점검
	OG3. 평가개선방안	1. 평가영역별 개선점		OG3-1		●	점검	
합계		총 70 문항						

◎지원단 ●모든 실무자(팀장 포함) ◇센터팀장 ■전산기록

#### 4. 운영평가지표의 활용지침과 성과기준

운영평가의 모든 항목은 100점의 환산점수를 반영하도록 동일하게 배점하여 각 7개의 평가영역이 평균 100점씩을 반영하고, 궁극적으로 운영평가 총점이 평균 100점에 해당되도록 계산한다. 운영평가는 기본적으로 1년 단위로 실시하고, 평가해석의 기준은 정량평가의 경우 평균 70% 이상 또는 평균 70점 이상(5점 척도 기준일 때, 약 3.5점 이상)인 경우 양호한 운영 상태라 할 수 있다. 만일, 평가의 결과가 70% 또는 70점 미만에 해당되는 운영평가 영역이 발생할 경우, 해당 영역의 평가주기를 6개월로 조정하여 모니터링함으로써 보완해야 할 운영요소를 점검할 필요가 있다. 그러나 효율성은 연간 투입된 총 자원(후원금품 환산액 포함) 대비 영향평가를 통한 성과가 총괄적으로 계산되어야 하므로 1년을 기준으로 수행하여 전년도 대비 효율성의 향상 또는 감소 등을 고려할 수 있는 비교지표로 활용한다.

OInfo. 기본정보
-------------

## 1) 기본정보(Operational Information: OInfo)

기본정보(OInfo)에 해당되는 항목들은 지역사회기반의 맞춤형, 통합적 서비스를 제공하기 위하여 필수적으로 파악되어야 할 정보임과 동시에 평가항목들에 대한 일률적인 기준을 적용할 때 발생할 수 있는 오류를 최소화하기 위하여 고려되어야 하는 맥락적 요인들(contextual factors)에 대한 정보이다. OI1. 센터의 기본특성의 2항목과 OI2-1은 센터가 위치한 지역사회 유형은 센터의 정보를 근거로 사업지원단이 구분하되, 센터의 사업수행 연한에 따라 센터의 기본정보의 특정 항목과 운영평가지표의 해석을 달리 적용해야 할 필요가 있다. 예를 들어, 사업수행 1년차에 해당하는 센터의 경우 지역사회 내 협력정도(OI2-3) 또는 실무자 1인당 월 평균 담당사례 수(OC2-1), 개입사례의 평균개입기간(OC2-2), 자원개발과 활용(OC2-3) 등의 결과는 기초선의 역할로서 점검지표로 활용될 수 있으나, 2년차 이상의 사업수행 경력이 축적된 센터의 경우는 전년도 대비 어느 정도의 향상 또는 저조한 결과를 보이는데에 대한 평가결과로 활용할 수 있다. 또한 센터가 위치한 사회의 유형과 서비스이용자와 자원연계를 위한 이동거리와 소요시간, 주요 이동수단은 각 센터 실무자들의 활동반경과 시간, 가용자원 등을 고려하여 사례의 의뢰경로, 연간 목표사례의 적정수준, 자원연계실적 등과 관련된 차별화된 평가기준을 적용할 수 있다.

지역사회 내 협력정도는 앞서 언급되었듯이, 1차년도 사업수행 센터의 경우는 점검지표로 적용될 수 있으나 사업수행 2차년도 이상이 된 센터의 경우는 실무자들이 지역사회 내 다양한 자원들과 어느 정도 협력관계를 맺고 있는가에 대한 평가지표로 활용될 수 있다. 사례의 특성은 맞춤형서비스와 지역사회기반 실천의 원칙을 반영하기 위하여 주요 서비스이용자들의 가구특성과 경제적 수준, 아동·가족의 주요 욕구를 파악하도록 점검지표로 제시하였다.

## OI1. 센터의 기본특성

OI1-1. 센터의 설치 유형은 무엇입니까? ① 독립형          ② 부설형

OI1-2. 센터의 사업수행 연한은 어느 정도입니까? \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

## OI2. 지역적 여건

OI2-1. 센터가 위치한 사회의 유형은 무엇입니까?

① 도시집중                  ② 도시분산                  ③ 농어촌

OI2-2. 이동거리와 시간 및 이동수단

OI2-2-1. 서비스이용자 방문을 위한 평균 이동거리와 평균 시간은 어느 정도이며, 주요 이동수단의 활용비율은 어느 정도입니까? (편도를 기준으로 응답하여 주십시오)

- 평균 이동거리와 시간: 약\_\_\_\_\_km, 약\_\_\_\_\_분
- 서비스이용자 방문을 위한 주요 이동수단

도보	대중교통	기관/센터차량	자가용	기타	합계
					100%

OI2-2-2. 자원연계활동을 위한 평균 이동거리와 평균 시간은 어느 정도이며, 주요 이동수단의 활용비율은 어느 정도입니까? (편도를 기준으로 응답하여 주십시오)

- 평균 이동거리와 시간: 약\_\_\_\_\_km, 약\_\_\_\_\_분
- 자원연계활동을 위한 주요 이동수단

도보	대중교통	기관/센터차량	자가용	기타	합계
					100%

OI2-3. 지역사회 내 협력정도

OI2-3-1. 업무를 수행할 때 해당지역의 행정기관과 관련 공무원의 태도는 전반적으로 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 비협조적이다    ② 비협조적이다    ③ 보통이다    ④ 협조적이다    ⑤ 매우 협조적이다

OI2-3-2. 업무를 수행할 때 해당지역의 민간 기관과 실무자의 태도는 전반적으로 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 비협조적이다    ② 비협조적이다    ③ 보통이다    ④ 협조적이다    ⑤ 매우 협조적이다

OI2-3-3. 업무를 수행할 때 해당지역의 지역주민의 태도는 전반적으로 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 비협조적이다    ② 비협조적이다    ③ 보통이다    ④ 협조적이다    ⑤ 매우 협조적이다

OI3. 사례의 특성

OI3-1. 서비스이용자 가구 형태와 경제적 수준

구 분	사례 수	비율	경제적 수준			
			일반	저소득	차상위	국민기초생활수급
한 모						
한 부						
양부모						
조 손						
기 타						
계						

OI3-2. 아동·가족이 해결하기 원하는 문제

아동이 해결하기 원하는 문제									
	기본생활	심리정서	학습발달	문화	건강	보호	가족관계	또래관계	기타
응답수									
비 율									
가족이 해결하기 원하는 문제									
	기본생활	경제	법률	주거	심리정서	건강	보호	가족관계	기타
응답수									
비 율									

OA. 팀워크

2) 팀워크(Teamwork)

팀워크에 포함된 세부평가영역은 사업의 비전과 목적(OA1), 동료관계(OA2), 의사결정 과정(OA3), 운영지침(OA4)의 4영역이다. 팀워크는 사례관리서비스를 제공하는 수평적 조직의 특성으로서 사업을 수행하는 모든 실무자들이 공동의 비전과 목적을 어느 정도 공유하고, 행정업무와 담당사례에 대하여 소통하고 있으며, 동료들의 상호 간 지지와 신뢰 수준, 의사결정과정에 어느 정도 참여하는가에 대한 항목으로 구성되었다. 또한 사례관리서비스의 운영을 위한 지침의 여부와 준수되는 정도를 파악하되, 운영지침을 지키는 것이 강점관점 사례관리 실천에 어느 정도 도움이 되는지, 이용자중심의 맞춤형서비스 실천원칙을 반영하기 위해 필요하다면 운영지침 개선을 위한 노력을 기하는지 등을 파악하여 서비스의 유연성(flexibility)과 반응성(responsiveness)을 평가하도록 하였다.



## OB. 근무 여건

## 3) 근무 여건

실무자들의 근무 여건은 근무시간과 보상체계, 예산집행, 모법인의 업무비중과 지원에 대한 항목들로 구성되었다. 9개의 항목 중 탄력근무제, 예산집행의 융통성과 변경의 용이성, 모법인의 지원수준과 만족도 5개 항목은 통합적, 맞춤형서비스와 지역사회 기반의 실천원칙을 반영할 수 있도록 평가항목으로 제시되었다. 그 외 4개 항목은 현황을 파악하고, 연간 비교를 통해 적정수준을 유지 관리할 수 있도록 고안된 점검지표로서 제안되었다.

## OB1. 근무시간과 보상체계

OB1-1. (지난 6개월 간) 주당 평균 근무시간은 어느 정도입니까?

주 평균 \_\_\_\_\_시간

· 성과지표와 함께 점검되어야 함. 긴 근무시간이 무조건 긍정적인 것은 아님.

OB1-2. 정규근무 시간은 어느 정도입니까?

주 평균 \_\_\_\_\_시간

OB1-3. (지난 6개월 간) 초과근무시간은 어느 정도입니까?

주 평균 \_\_\_\_\_시간

OB1-4. 탄력근무제가 적용되니까?      ① 예                      ② 아니오

OB1-5. 초과근무를 할 경우 보상이 어떤 형태로 이루어집니까?

- ① 보상 없음                                      ② 금전적 보상(현금, 수당)  
③ 시간적 보상(대체휴가제)                      ④ 모두 보상(시간적+금전적)

OB1-6. 초과근무에 대한 보상을 충분히 활용하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

## OB2. 예산집행

OB2-1. 이용자의 욕구에 대응하기 위하여 예산을 융통성 있게 집행하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

OB2-2. 필요시 예산항목 간의 변경집행 절차가 얼마나 수월하십니까?

- ① 전혀 수월하지 않다                      ② 수월하지 않다                      ③ 보통이다  
④ 수월하다                                      ⑤ 매우 수월하다

**OB-Check. 센터의 유형이 독립형인 경우는 OC. 실천과정 관리의 문항으로 이동하십시오.**

OB3. 모법인

OB3-1. (부설형의 경우) 실무자 1인 전체 업무 중 센터에서 담당하는 모법인 업무의 비중은 어느 정도입니까? 전체 업무를 100%라 가정할 때, 모법인의 업무·행사 지원이 전체 업무에서 차지하고 있는 비중을 적어 주십시오. \_\_\_\_\_%

OB3-2. (부설형의 경우) 본 사업에 대한 모법인의 전반적인 지원(가치, 물리적지지 포함)은 얼마나 적극적이라고 생각하십니까?

- ① 매우 소극적이다                      ② 소극적인 편이다                      ③ 보통이다  
④ 적극적인 편이다                      ⑤ 매우 적극적이다

OB3-3. (부설형의 경우) 본 사업에 대한 모법인의 전반적인 지원(가치, 물리적지지 포함)에 대하여 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 만족하지 않는다                      ② 만족하지 않는다                      ③ 보통이다  
④ 만족한다                                      ⑤ 매우 만족한다

**OC. 실천과정 관리**

#### 4) 실천과정 관리

실적 관리는 사례관리 진행과 결과에 있어 실무자들이 반영적 실천의 기준으로 삼을 수 있는 항목들을 포함하였다. 기존의 양화된 평가지표를 최소화하고, 사례관리 진행과정에서 나타나는 강점관점 실천의 특성들을 반영하도록 평가항목을 구성하였다. 예로써, 의뢰인의 의뢰이유와 변화기대 수준 파악(OC1-1-2), 목표설정과 계획수립 시 이용자와의 합의정도(OC1-3), 종결사유(OC1-4-1), 사후관리 방법과 시기에 대한 이용자와의 합의정도(OC1-5-1)에 대한 항목들이 이에 해당된다. 또한 의뢰나 접수 후 이용자와의 초기 접촉까지 소요되는 시간(OC1-2-1)은 민간서비스의 장점이라 할 수 있는 서비스의 반응성(responsiveness)을 측정하는 항목으로 포함되었으며, 실무자의 사업수행 연차가 늘어갈수

록 실무자 1인 당 월 평균 사례 수(OC2-1)는 증가하는 방향으로, 종결사례의 평균 개입기간(OC1-4-2)과 개입사례의 평균 개입기간(OC2-2)은 감소하는 방향으로 변화하는 것을 바람직하다고 본다. 공식적 자원과 비공식적 자원의 총량은 센터의 사업수행 연차가 늘어갈수록 유지 또는 증가되는 것이 바람직하나 무조건적인 증량이 아닌 이용자의 욕구가 반영된 효율적인 자원연계의 측면에서 평가되어야 할 것이며, 비공식적 자원의 활용비율이 점진적으로 증가되는가 하는 점을 평가할 필요가 있다.

OC1. 사례관리 진행

OC1-1. 의뢰와 접수

OC1-1-1. 신규 사례의 의뢰는 주로 어떤 경로를 통해 이루어집니까?

(신규 사례의 전체 의뢰경로를 100%이라 하였을 때 각각의 비율을 산출하십시오).

직접 발굴	참여자 의뢰	주민 의뢰	타기관 의뢰	기관내부 의뢰	기타	합계
						100%

OC1-1-2. 의뢰를 받은 경우, 의뢰인의 의뢰이유와 변화에 대한 기대 수준 등에 대하여 자세하게 알아보니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

OC1-2. 초기면접

OC1-2-1. 의뢰 또는 접수 후 이용자와 첫 번째 접촉을 하기까지 소요되는 평균 시간은 어느 정도입니까?    평균\_\_\_\_\_시간

- 의뢰 또는 접수일로부터 첫 번째 접촉일 까지 소요되는 평균 기간을 시간 단위로 전환
- “첫 번째 접촉일”은 초기면접일과 동일할 수도 있으나, 기본적으로는 어떤 형태(예: 전화 등)로든 이용자에게 처음 연락을 취한 날을 의미함.
- 평균 72시간 이내가 되도록 권장함.

OC1-2-2. 평균적으로 이용자와의 접촉 방법은 어떤 경로를 통해 이루어집니까?

(서비스 이용자와의 전체 접촉을 100%이라 하였을 때 각각의 비율을 산출하십시오).

가정방문	내방	전화	온라인	기타	합계
					100%

OC1-3. 목표설정과 계획

문항	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1. 목표를 설정할 때 이용자와 합의합니까?					
2. 합의된 목표를 달성하기 위해 실천방법을 선택할 때 이용자와 합의합니까?					
3. 실천방법을 수행하는 역할에 대해 이용자와 합의하여 분담하십니까?					
4. 설정된 목표와 선택한 방법에 대하여 재조정이 필요할 때 이용자와 합의합니까?					
5. 합의된 목표달성을 위해 자원이 필요한 경우 먼저 이용자가 활용할 수 있는 비공식 자원이 있는지 알아보니까?					

OC1-4. 종결

OC1-4-1. 평균적으로 종결사유의 구분은 어떠합니까? 전체 종결사례의 수와 비율을 산출해 주십시오.

이용자와 합의	물리적 환경변화	타 기관 이관	기타	합계
				총 사례(100%)

OC1-4-2. 합의된 종결사례의 평균 개입기간은 어느 정도입니까?

합의 된 종결사례의 평균 개입기간 \_\_\_\_\_ 개월

OC1-5. 사후관리

OC1-5-1. 종결 시 사후관리의 필요성과 방법, 시기에 대하여 이용자와 합의합니까?

- ① 전혀 그렇지 않다                      ② 거의 그렇지 않다                      ③ 가끔 그렇다  
 ④ 자주 그렇다                              ⑤ 항상 그렇다

OC1-5-2. 종결 후 사후관리를 수행합니까?

- ① 전혀 그렇지 않다                      ② 거의 그렇지 않다                      ③ 가끔 그렇다  
 ④ 자주 그렇다                              ⑤ 항상 그렇다

OC2. 사례관리 결과

OC2-1. (지난 1년 간) 실무자 1인당 월 평균 담당하는 사례의 수는 어느 정도입니까?  
 한 달 평균 \_\_\_\_\_ 사례

OC2-2. (지난 1년 간) 개입사례의 평균 개입기간은 어느 정도입니까?

평균 \_\_\_\_\_ 개월

OC2-3. (지난 1년 간) 평균적으로 이용자의 욕구해결을 위해 발굴되었거나 활용된 자원 중 비공식 자원과 공식 자원의 총계와 비율은 어떠합니까?

영역	외부			내부		기타	소계	
	공공	민간		민간			공식	비공식
	공식	공식	비공식	공식	비공식			
복지								
교육								
행정								
보건/의료								
사법/법률								
경제								
주거								
보호								
기타								
총계 (비율)								

- 실무자는 사례관리 진행에 따라 활용자원을 전산에 기입하고, 후에 전산 자료를 취합하여 지원단이 비율을 계산함.
- 활용자원 구분의 지침
- 외부와 내부의 구분: 센터와 모기관(모법인)은 내부에 해당됨.
- 공식적 자원의 정의는 공공기관, 정부의 재원을 받는 기관이나 센터, 사회서비스 제공을 주목적으로 하는 기관이나 센터를 의미함.
- 비공식적 자원으로는 가족, 친구, 이웃, 종교기관, 학원, 자조모임 등이 포함됨.
- 예를 들어, 정부의 재원으로 민간에서 위탁운영하는 복지관, 센터의 경우는 외부/민간/공식에 해당됨. 한편, 부설형 센터의 모기관이 지역사회복지관일 때 인적 또는 물적 자원의 출처가 모기관인 경우 내부/민간/공식에 해당됨.
- 특정 자원의 구분기준이 불확실할 경우, 기타란에 직접기술하고 추후 구분을 결정함.
- 영역의 구분(복지, 교육 등)은 우리아이 희망네트워크 사업의 특성을 반영하는 구분이므로 다른 사업에 본 운영평가지표를 활용하는 경우 사업의 특성에 따라 수정활용 될 수 있음.

OC2-4. 사례관리활동에 대한 기록이 충실히 수행되고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

## OD. 인적 관리

### 5) 인적 관리

사례관리 서비스의 주요핵심 자원은 인력이라 할 수 있다. 따라서 실무자의 역량향상을 위한 교육훈련, 슈퍼비전 체계와 만족도, 직무스트레스와 만족도, 인력확보(이퇴직률과 충원율) 수준은 운영평가에 있어 매우 중요한 평가지표라 판단된다. 횡수 중심의 기존 평가방식을 지양하기 위하여 교육훈련 및 슈퍼비전의 횡수와 내용은 점검지표로서 활용하되, 강점관점 사례관리 실천원칙에 부합되는 내용인지 확인할 필요가 있으며, 평가지표로는 참여한 교육훈련과 슈퍼비전이 실제로 사례관리 업무에 도움이 되었는가에 대한 실무자들의 의견을 수렴할 수 있도록 구성하였다. 직무스트레스의 총점 평균이 3.5점 이상(5점 척도 대비)이거나 직무만족도의 총점 평균이 3.5점 미만인 경우, 각 척도별 세부문항에 따른 스트레스 요인과 불만족 요인을 파악하여 개선방안을 고려할 필요가 있다. 더불어 높은 이퇴직률(연간 20% 이상)과 낮은 충원율(연간 95% 미만)이 발생하는 경우, 인적관리 시스템의 재점검이 요구된다.

#### OD1. 교육훈련

OD1-1. 전반적으로 실무자를 위한 교육훈련 프로그램은 현장의 욕구를 반영하여 제공됩니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

OD1-2. 전반적으로 실무자를 위한 교육훈련 프로그램은 강점관점 실천의 근무연한에 따라 차등되어 적절히 제공됩니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

OD1-3 / OD1-4.

지난 1년 간 받은 각 교육훈련의 해당분류(내부, 모법인/모기관, 외부)에 따라 총 횟수와 총 시간을 적고, 각 교육훈련이 강점관점사례관리 활동을 하는데 어느 정도 도움이 되었는지 해당되는 빈 칸에  표시를 해 주십시오.

OD1-3. 지난 1년 간 교육훈련 현황			OD1-4. 강점관점 사례관리 활동에 도움이 된 정도				
분 류	횟수	총 시간	전혀 도움이 되지 않았다	도움이 되지 않았다	그저 그랬다	도움이 되었다	매우 도움이 되었다
1) 내부 교육훈련(지원단과 해당센터)							
2) (부설형인 경우) 모기관/모법인 내 교육훈련							
① 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
② 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
③ 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
④ 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
3) 외부 교육훈련							
① 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
② 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
③ 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							
④ 간략한 주요내용을 기입하여 주십시오: _____							

OD2. 슈퍼비전

OD2-1. 지난 1년간 받은 정기 또는 수시 슈퍼비전에 대하여 각 슈퍼비전의 해당분류(센터, 사업지원단, 전문슈퍼비전기관, 모법인 / 모기관, 기타)에 따라 연간 또는 월 평균 시간과 횟수 및 내용의 비율을 적어 주십시오.

슈퍼비전 현황			
분류	형식	빈도	내용 (비율의 합은 100%)
센터 (팀장, 동료 슈퍼비전)	정기 슈퍼비전	월 평균 ___ 회 ___ 시간	1) ___% 사례관리실무(상담/자원연계/타 기관의 관계 등) 2) ___% 직장 내 관계(동료/팀운영/모기관과의 관계 등) 3) ___% 행정업무(서류/예산/기록/보고 등) 4) ___% 기타
	수시 슈퍼비전	해당 없음	
사업지원단	정기 슈퍼비전	연 평균 ___ 회 ___ 시간	1) ___% 사례관리실무(상담/자원연계/타 기관의 관계 등) 2) ___% 직장 내 관계(동료/팀운영/모기관과의 관계 등) 3) ___% 행정업무(서류/예산/기록/보고 등) 4) ___% 기타
	수시 슈퍼비전	해당 없음	
전문 슈퍼비전 기관 (솔루션 센터)	정기 슈퍼비전	연 평균 ___ 회 ___ 시간	1) ___% 사례관리실무(상담/자원연계/타 기관의 관계 등) 2) ___% 직장 내 관계(동료/팀운영/모기관과의 관계 등) 3) ___% 행정업무(서류/예산/기록/보고 등) 4) ___% 기타
	수시 슈퍼비전	해당 없음	
모법인/모기관 (부설형인 경우)	정기 슈퍼비전	월 평균 ___ 회 ___ 시간	1) ___% 사례관리실무(상담/자원연계/타 기관의 관계 등) 2) ___% 직장 내 관계(동료/팀운영/모기관과의 관계 등) 3) ___% 행정업무(서류/예산/기록/보고 등) 4) ___% 기타
	수시 슈퍼비전	해당 없음	
기타: _____	정기 슈퍼비전	월 평균 ___ 회 ___ 시간	1) ___% 사례관리실무(상담/자원연계/타 기관의 관계 등) 2) ___% 직장 내 관계(동료/팀운영/모기관과의 관계 등) 3) ___% 행정업무(서류/예산/기록/보고 등) 4) ___% 기타
	수시 슈퍼비전	해당 없음	

OD2-2. 지난 1년간 받은 정기 또는 수시 슈퍼비전의 유용성과 관련한 질문입니다. 각 항목에 대하여 내부/지원단/전문슈퍼비전기관/모법인 또는 모기관/기타로 구분하여 아래 보기 중 귀하의 동의정도에 해당하는 점수를 직접 기입하여 주십시오 (단 팀장인 경우, 모법인 또는 모기관의 선임이 정기적으로 슈퍼비전을 주는 경우에 답하여 주십시오).

<보기>

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

문 항	센터 내부	사업지원단	전문 슈퍼비전 기관	모법인/ 모기관	기타 ——
1. 나의 슈퍼바이저는 내가 나의 욕구와 강점을 알고 있다고 믿는다.					
2. 나의 슈퍼바이저는 나를 긍정적으로 바라본다.					
3. 나의 슈퍼바이저는 나의 강점에 초점을 둔다.					
4. 나의 슈퍼바이저는 내 스스로 결정을 내릴 수 있도록 격려해 준다.					
5. 나의 슈퍼바이저는 내게 이용 가능한 자원에 관해 정보를 제공해 준다.					
6. 나의 슈퍼바이저는 나의 능력이 성장하는 것을 중요시 한다.					
7. 나의 슈퍼바이저는 내가 가지고 있는 지식과 능력을 활용할 수 있도록 격려해 준다.					
8. 나의 슈퍼바이저는 문제보다는 해결책을 강조한다.					
9. 나의 슈퍼바이저는 나와 협력하면서 일한다.					
10. 나의 슈퍼바이저는 정직하고 성실하다.					
11. 나의 슈퍼바이저는 따뜻하고 친절하다.					
12. 나의 슈퍼바이저는 내 말을 경청해 준다.					

출처: A short-form version of Helping Practices Scale(HPS) from Dunst, Boyd, Trivette, & Hamby(2002)

OD3. 인력의 질

OD3-1 / OD3-2. 직무 스트레스와 직무 만족도는 어느 정도인지 아래의 각 항목에 대하여 해당되는 빈 칸에  표시를 해 주십시오.

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	정말 그렇다
<b>OD3-1. 1-15까지의 항목은 스트레스를 받게 되는 원인입니다.</b>					
1. 일하는 곳에서 동료와의 관계로 인해 스트레스를 받는다.					
2. 일하는 기관의 가치와 나의 가치가 때론 일치하지 않아 스트레스를 받는다.					
3. 일하는 곳에서 상관과의 관계로 인해 스트레스를 받는다.					
4. 서비스 이용자와 일하는 관계에서 스트레스를 받는다.					
5. 담당 업무가 나와 잘 맞지 않아 스트레스를 받는다.					
6. 일감(업무량)이 많아서 스트레스를 받는다.					
7. 업무와 관련된 기술과 훈련이 부족한 것 같아 스트레스를 받는다.					
8. 행정적인 일이 너무 많아서 스트레스를 받는다.					
9. 일을 하는데 있어 부족한 자원과 예산 때문에 스트레스를 받는다.					
10. 근무조건(급여, 복지) 때문에 스트레스를 받는다.					
11. 근무시간(일정, 초과근무)으로 인해 스트레스를 받는다.					
12. 적절한 슈퍼비전이 없어서 스트레스를 받는다.					
13. 업무실적과 평가로 인해 스트레스를 받는다.					
14. 업무이외의 일들 때문에 스트레스를 받는다.					
15. 외부 행정기관(시청, 구청 등)과의 업무 관계로 인하여 스트레스를 받는다.					
<b>OD3-2. 16-24까지의 항목은 업무에 만족하는 이유입니다.</b>					
16. 기관이 내가 일을 잘 할 수 있도록 충분한 행정적 지원을 해줘서 만족스럽다.					
17. 기관이 내가 하고 있는 일에 대해 격려와 지지를 해줘서 만족스럽다.					
18. 함께 일하는 동료 직원들에 대해 만족한다.					
19. 내가 하는 일이 서비스 이용자에게 도움이 되는 것 같아 보람을 느낀다.					

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	정말 그렇다
20. 현재 내가 맡은 일이 나와 잘 맞아서 만족한다.					
21. 현재 내가 맡은 일의 양이 적당해서 만족한다.					
22. 일을 하면서 나의 전문성이 늘어가는 것 같아 흡족하다.					
23. 하고 있는 일이 업무외의 개인적인 성장에도 도움이 되어서 좋다.					
24. 내가 현재 활용하고 있는 실천 모델이 마음에 들어 만족한다.					

출처: 보건복지부·송실대학교 (2006)

#### OD 4. 인력확보

##### OD4-1. 연간 이·퇴직률은 어느 정도입니까?

이·퇴직률 산출 공식

- 평가기간: 매년 1월 1일 ~ 12월 31일 (매년 측정)
- 동일법인 내 인사이동도 포함되며, 한 직원이 퇴직 후 재입사한 경우 퇴직에 포함시킴
- 연간 20% 이상의 이·퇴직률 발생 시 인적 관리 시스템의 점검이 필요함

매년 1월 1일 부터 12월 31일까지 이·퇴직한 직원 수 (            )

----- × 100 = (            )%

매년 1월 1일 부터 12월 31일까지 총 정원 수 (            )

##### OD4-2. 연간 충원율은 어느 정도입니까?

_____년	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 근무 개월 수
팀 장													
실무자 1													
실무자 2													
실무자 3													

(필요에 따라 표의 열을 추가하여 기록)

- 센터팀장이 실무자 개인별로 월별 근무여부를 파악하여 산출함.
- 센터별 기본 인력 수가 3인이므로 3인\*12개월 = 36개월이 기준(즉, 분모)이 됨.
- 예를 들어, 팀장과 실무자 1은 2인\*12개월 근무하였고, 실무자 2가 1월부터 5월까지 근무한 후 퇴직하고, 실무자 3의 신규채용이 이루어져 8월부터 근무한 경우의 충원율은 (2인\*12개월 + 5개월 + 5개월) / 36개월 = 94.4%로 계산됨.
- 사업수행 연차가 2년 이상인 경우, 센터의 지역특성에 따라 도시집중형과 도시분산형은 연간 충원율이 95% 이상, 농어촌형인 경우는 연간 92% 이상이 바람직함.

충원율  
=  
\_\_\_\_\_%





효과 구분	효과의 개념	효과의 조작적 정의	비고
사례관리 실적	A. 합의하여 종결한 사례 수	1) 연간 사례 수 대비 합의하여 종결한 사례 수	연간
	B. 합의하여 종결한 사례 중 긍정적인 변화를 보인 사례 수	2) 연간 사례 수 대비 합의하여 종결한 사례 중 이용자의 긍정적인 변화를 보인 사례 수	영향지표 중 이용자의 긍정적 변화(10점 척도) 결과를 활용하여 초기면접 때 보다 합의 종결 시 긍정적 변화점수를 보인 사례의 수를 구함 (변화점수의 폭은 관계없음)
이용자의 변화	A. 존중받는 아동	1) 자아존중감 변화수준 2) 행복도 변화수준 3) 사회적지지(친구의지지+부모의지지) 변화수준	영향지표의 사전-사후 결과 활용
	B. 주체적인 가족	1) 강점 척도 결과의 변화수준 2) 서비스 이용의 도움 정도	
	C. 소통하는 지역사회	1) 동네 어른의지지 변화수준 2) 지역효과에 대한 인식 변화수준	

**예시 1**

2011년 연간 사업비 20억 ÷ 1000 개입사례 = 200만원 (개입사례 1건당)  
 ⇒ 2012년 연간 사업비 30억 ÷ 1200 개입사례 = 250만원 (개입사례 1건당)  
 ⇒ 효율성 감소

**예시 2**

2011년 연간 사업비 20억 ÷ 400 합의하여 종결한 사례 = 500만원 (합의된 종결사례 1건 당)  
 ⇒ 2012년 연간 사업비 30억 ÷ 650 합의하여 종결한 사례 = 약 460만원(합의된 종결사례 1건당)  
 ⇒ 효율성 증가

**예시 3**

2011년 연간 사업비 20억 ÷ 서비스를 받은 아동의 자아존중감 사전-사후 점수 변화 10점 = 2억원 (희망네트워크사업 서비스아동의 자존감 상승 1점 당)  
 ⇒ 2011년 연간 사업비 50억 ÷ 서비스를 받은 아동의 자아존중감 사전-사후 점수 변화 20점 = 2억 5천만원 (유사사업 서비스아동의 자존감 상승 1점 당)  
 ⇒ 우리아이 희망네트워크 지원사업의 효율성이 높음

지원금 대비 발굴된 후원금-물품을 “효과”로 정의할 수도 있겠으나 이는 담당사례 수가 함께 고려되어야 할 개념임. 다시 말해, 후원금-물품이 많다고 무조건 높은 성과는 아니므로 주의를 요함.

## 예시 2의 재구성

2011년 연간 사업비 20억(지원금 16억 + 후원금·물품 4억) ÷ 400 합의하여 종결한 사례  
= 500만원 (합의된 종결사례 1건 당 375만원의 지원금과 125만원의 후원금·물품)

⇒ 2012년 연간 사업비 30억(지원금 25억 + 후원금·물품 5억) ÷ 650 합의하여 종결한 사례  
= 약 460만원 (합의된 종결사례 1건당 368만원의 지원금과 92만원의 후원금·물품)

⇒ 합의된 종결사례 1건을 기준으로 후원금·물품을 “효과”로 정의한다면, 1만원의 후원금·물품을 발굴하기 위해 소요된 투입비용은 2011년의 경우 3만원, 2012년의 경우 4만원임. 따라서 단위 후원금·물품 발굴을 위한 투입비용의 효율성은 2011년이 높다고 할 수 있음.

## OG. 평가시스템

## 8) 평가시스템

평가시스템의 항목은 운영, 과정, 영향지표가 적용되어 평가가 수행되는 경우, 평가수행의 충실도와 함께 반영적 실천을 위한 평가로서 실천에 도움이 되는 정도와 내용, 평가영역별 개선방안 등에 대하여 실무자의 의견을 수렴할 수 있도록 구성되었다.

## OG1. 평가 수행

OG1-1. 본 사업의 평가활동은 센터의 사업지침에 따라 충실히 수행되고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

## OG2. 반영적 실천

OG2-1. 평가활동은 반영적 실천을 하는데 도움이 되고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    (☞ OG3번으로 가십시오)  
④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다    (☞ OG2-1-1번으로 가십시오)

OG2-1-1. 도움이 된다면 어떤 점에서 도움이 되고 있습니까? (☞ OG3번으로 가십시오)

OG3. 개선방안

OG3-1. 평가활동이나 절차 중 개선할 점은 무엇입니까? 해당 영역에 ✓표시 해 주시고, 개선방향을 간략히 작성하여 주십시오.

영역	세부 영역	개선이 필요한 영역에 ✓표 하십시오.	표기된 영역에 구체적인 개선방향을 서술 하십시오.
영향평가	아동		
	가족		
	실무자		
	지역자원		
과정평가	아동·가족과 관계 맺기		
	아동·가족과 일하기		
	지역사회와 일하기		
	팀워크 강화하기		
	사례관리 능력을 강화하기		
	탄력적으로 운영하기		
운영평가	팀워크		
	실적 관리		
	인적 관리		
	홍보		
	효율성		
	평가 시스템		

## Part C. 과정평가지표의 개발

본 연구는 우리아이 희망네트워크 지원사업이 강조하는 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙들이 실천 과정에 반영되고 있는지를 파악할 수 있는 평가 지표들을 개발하기 위해 이루어졌다.

### 1. 연구내용

- |                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| (1) 핵심실천원칙(강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천)에 대한 개념화 |
| (2) 과정 평가 지표 선정과 개발                                 |
| (3) 과정 평가 지표의 세부 내용 제시                              |
| (4) 지표의 해석과 활용을 위한 지침의 제시                           |

### 2. 지표개발 과정

지표개발의 과정은 1) 핵심 실천원칙(강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천)에 대한 개념화, 2) 하위항목의 도출, 지표선정과 개발, 3) 지표의 타당도 분석을 위한 기초조사 실시와 평가지표의 확정으로 이루어졌다.

#### 1) 핵심실천원칙(강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천)에 대한 개념화

- 핵심실천원칙의 개념화를 위하여 관련 문헌을 검토하였으며 사례관리자들을 대상으로 실시한 설문지 결과와 집단토의 내용을 분석하였다.
- 과정지표를 응답자를 중심으로 사례관리자용, 가족(또는 보호자)용, 아동용의 세 가지로 구성하여 지표개발을 진행하였다.

#### (1) 설문지 결과 분석

설문지 결과 분석을 통해 강점관점 사례관리 실천의 객관화된 지표개발의 필요성을 확인하였고 과정 평가에 포함되어야 할 핵심 내용을 도출하였다. 결과 분석을 통해 도출된 내용을 정리하면 아래와 같다.

첫째, 강점관점 사례관리실천에 대한 객관적 지표개발의 필요성을 확인하였다. 강점관점 사례관리 실천의 내용이 각 센터마다 차이가 있었기 때문에 사례관리자가 본인의 실천이 강점관점 해결중심 원리에 잘 부합하고 있는지를 확인하지 못하는 경우가 발생했으며, 강점관점 사례관리실천과 잘 맞지 않는 실천을 하고 있는 것 같다는 고충도 제기되었다. 따라서 사례관리자가 강점관점 사례관리실천을 잘 할 수 있도록 돕기 위해 지표개발이 필요하다는 사실이 확인되었다.

둘째, 과정 평가에 포함되어야 할 핵심 주제를 추출하였다. 아동과 가족의 참여도에 대한 평가, 지역사회와의 관계와 협력 정도, 기관이 속한 지역사회에 대한 이해와 기관간의 네트워크 참여 정도가 해당 주제로 부각되었다. 또한 질문을 통해 사례관리자와 일하는 과정에서 이용자가 자신의 강점을 경험했는지를 확인하는 것이 중요한 점으로 인식되었다.

셋째로, 사례관리자가 실천과정에서 핵심 실천원칙을 잘 반영했다고 생각하는 성공사례를 수집하였다. 제시된 사례들의 주요 내용은 아래와 같다.

- 통합적 실천의 예
  - 조손가정과의 실천과정에서 이루어진 지역사회 네트워크(이용자의 양육스트레스로 인한 상담에서 시작하여 부모교육 참여, 가족상담 실시, 학원 연계를 통한 교육비 부담 절감 등)
- 지역사회중심 실천의 예
  - 이용 아동 어머니 → 자조모임의 구성원 → 마을을 사랑하는 봉사단원 활동
- 가족중심 실천의 예
  - 가정에서 아동에게 관심을 갖고 돌보게 됨.  
(학원비가 아까워서 보내지 않던 부모가 필요성을 느끼고 학원에 보내기 시작함.)
  - 아동의 욕구를 가족이 잘 알고 있고 그 안에서 충분히 해결가능하다는 원칙을 지키게 됨.
  - 가족과 함께 협의하고 가족이 결정권을 갖는다는 원칙을 지키게 됨.
- 맞춤형 실천의 예
  - 가족이 처한 현재의 상황과 활용 가능한 자원을 고려함.
  - 이용자의 개별 욕구를 고려하지 않은 채 획일화된 프로그램에 참여시키는 것을 지양하게 됨.

## (2) 사례관리자 집단의 내용분석

연구자가 사례관리자 집단 토의과정에 참여하여 강점관점 실천사례에 대한 이야기를 나누면서 강점관점 실천원칙의 개념을 추출하는 작업을 진행하였다. 여러 내용 중에서도 특히 중요하다고 도출된 내용은 아래와 같으며, 이러한 내용들이 강점관점 사례관리 실천척도의 개발 과정에서 충분히 반영되도록 노력하였다.

- 나는 어떠한 상황에서도 내담자의 힘과 삶에 대한 열정을 믿는다.
- 나는 이용자와 일할 때 이용자가 이미 갖고 있는 정보와 자원을 활용한다.
- 나는 아동만을 의뢰받은 경우에도 가족을 만나서 가족과 함께 계획을 수립해 나간다.
- 나는 각 이용자의 욕구에 따라 매번 새롭게 계획을 수립한다.

## 2) 하위항목의 도출, 지표선정과 지표 개발

### 1단계

- 강점관점사례관리실천 척도(사례관리자용)의 기본항목 추출  
2009년 12월 사례관리자 참여 평가를 통해 추출된 ‘강점관점의 최선의 실천’에 관한 항목(142개)<sup>2)</sup>을 기본으로 하여 개발함. 우선 핵심실천원칙을 개념화한 문항이 적절하게 구성되었는지를 비교·검토함. 또한 이 문항들이 설문용으로 개발된 것이 아니라 사례관리자의 ‘문장 진술’을 문항으로 전환시킨 것이기 때문에 의미가 모호하고 내용이 중복된 것이 많았음. 따라서 중복 항목의 삭제와 통합 과정을 거쳐 총 항목의 수와 내용을 재정리하였음. 1차적으로 142개였던 문항을 56개의 문항으로 축소하고 재정리함.
- 가족중심실천척도 문항의 점검  
Allen et al(1995)<sup>3)</sup>의 28문항으로 구성된 가족중심실천평가척도(FCBS: Family Centered Behavior Scale)<sup>4)</sup>를 한국자원봉사협회의·송실대학교(2008)<sup>5)</sup>가 번안하여 25문항으로 재구성한 척도를 기초로 함.
- 질적 설문지 초안(아동, 가족, 사례관리자용) 작성

2) 우리아이 희망네트워크 지원사업 (2009). 우리아이 희망네트워크 지원사업 2009년도 실무자 참여평가 결과보고서.  
3) Allen, R., Petr. C., & Cay Brown, B.(1995). *Family-Centered Behavior Scale and User's Manual*. Beach Center on Families and Disability, University of Kansas.  
4) 본 척도의 내용은 실천가가 이용자를 만날 때 얼마나 가족중심적으로 일했는지를 평가하는 것으로서 25점에서 125점의 범위를 가지며 3, 11번 문항은 역산된다. 점수가 높을수록 사례관리자가 가족중심의 실천을 한 것으로 해석한다.  
5) 한국자원봉사협회의·송실대학교(2008). 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영모델 개발 연구. 한국자원봉사협회의·송실대학교

## 2단계

- 강점관점사례관리실천 척도(사례관리자용)의 항목별 내용 정리와 정교화
  - 연구진의 정기회의를 통한 지속적인 범주별, 항목별 내용 구성 작업
  - 현장성의 반영을 위한 초점집단면접(아동, 가족, 사례관리자) 결과의 반영
  - 전문슈퍼비전기관(솔루션센터)과의 자문회의를 통한 피드백의 반영
  - 수정 내용에 대한 지원단 피드백의 반영
    - 기존 항목의 내용적 보완, 하위범주안의 문항구성의 적절성 검토 및 문항간의 중복 내용에 대한 비교검토를 통해 불필요한 문항의 삭제와 누락된 내용에 대한 추가 문항 삽입과정을 지속함.
- 가족중심실천척도 문항 점검
  - 현장성을 반영하기 위해 초점집단면접(아동, 가족, 사례관리자) 결과의 반영
  - 연구진의 논의를 통해 25문항 중 11문항을 선택(1,4,6,9,12,14,16,19,22,23,25)
- 질적 설문지의 초안(아동, 가족, 사례관리자자용)에 대한 피드백과 수정

### <아동, 가족, 사례관리자가 참여한 초점집단면접 내용>

#### ● 사례관리자 초점집단면접

사례관리자가 중요하다고 강조한 ‘강점관점 사례관리실천’의 내용과 과정은 아래와 같다.

“사례관리자가 이용자보다 앞서 나가지 않는 것”  
“지금까지 해 온 것들과 할 수 있는 것들을 확인하는 것”  
“이용자를 있는 그대로 보는 것”, “이용자의 욕구를 따라가고 편견 없이 보는 것”  
“이용자와 구체적인 목표를 함께 만드는 것”  
“이용자의 변화를 지속적으로 확인하고 지지하는 것”

- 이러한 내용들이 현재 개발하고 있는 ‘강점관점 사례관리실천척도’ 문항에 포함되어 있는지를 확인하고 반영하였다.
- 그밖에 도출된 내용은 사례관리자가 실천원칙대로 수행하려고 노력함에도, 의뢰 또는 연계 기관에서의 ‘강점관점 사례관리실천’에 대한 이해부족으로 인하여 어려움이 있다는 것이다. 즉, 짧은 시간에 많은 양의 서비스를 기관에서 적극적으로 제공해 주기를 기대하는 경우에 어려움을 겪는다는 내용이었다. 또한 직접서비스 제공과정에 중점을 두다 보면, 간접서비스 제공과 네트워크 등에 소홀해질 수 있는 면이 지적되었다.

### ● 아동 초점집단면접

- 아동 초점집단면접에서는 이용자 중심에서의 실천진행과정에 대한 평가 내용이 도출되었다. 아동의 시각에서 바라보았을 때도, 우리아이 희망네트워크 사례관리실천이 실천 원칙에 맞게 잘 수행되고 있음이 확인되었다. 또한 부모가 변했고, 다른 가족들과의 유대를 통한 다양한 경험이 자신감, 사회기술 향상에 많은 영향을 주었음이 보고되었다.
- 그러나 사례관리자가 아동에게 잘하고 있는가에 대해 자주 확인하는 것이 '잘 해야만 한다' 는 압박으로 느껴져 부담스럽다는 의견도 있었다. 또한 담당 사례관리자의 잦은 교체에 대한 아쉬움도 지적되었고, 방문활동과 체험 등의 좀 더 활동적인 프로그램이 많아졌으면 하는 희망사항이 표현되었다.

### ● 부모 초점집단면접

- 부모 초점집단면접에서는 이용자 중심의 실천진행과정에 대한 평가 내용이 도출되었다. 부모의 시각에서 바라보았을 때도, 우리아이 희망네트워크 사례관리실천이 실천원칙에 맞게 잘 수행되고 있음이 확인되었다. 특히 부모들은 센터 이용을 통해 아동과 함께 하는 활동이 많아지면서 아동에 대한 관심과 대화가 늘어났음을 공통적으로 보고하였다. 즉, 가족중심실천이 잘 이루어지고 있으며, 지역사회 안에서의 긍정적 지지체계로서 부모지지모임이 큰 역할을 하고 있음이 확인되었다.
- 그러나 자조모임 안에서의 구성원간의 알력, 센터에서 좀 더 많은 지역사회 자원을 발굴하여 경제적 측면에 대한 혜택을 증대시켜줄 것에 대한 기대 등이 쟁점으로 토의되었다.

## 3단계

- 강점관점사례관리실천 척도(사례관리자용) 최종문항 수정에 대한 합의 도출
  - 각 문항이 우리아이 희망네트워크 지원사업의 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형 통합적 실천원칙을 충분히 포괄하고 있는가에 대한 점검
  - 각 문항이 강점관점 해결중심 실천원칙을 관념적 수준이 아닌 실제 실천에서 구현시킬 수 있는 속성을 갖고 있는가에 대한 점검
  - '아동·가족과 일하기' 라는 범주 아래, 목표설정, 실천계획수립, 서비스 제공, 모니터링, 종결과 평가라는 사례관리의 일련의 과정이 문항에 포함되고 있는가에 대한 점검
    - 최종적으로 63개의 문항 확정
- 가족중심실천척도 문항의 확정
  - 기초 조사와 요인분석 결과를 통해 최종 10개의 문항 확정
  - 최종 10문항에 대한 Cronbach's alpha=.904임
- 질적 설문지 (아동, 가족, 사례관리자용) 완성

3) 지표의 타당도 분석을 위한 기초조사 실시와 평가지표의 확정

사전조사를 위해 사례관리자, 아동, 가족에게 완성된 설문지를 배부하고 적절성·타당성에 대한 의견을 수렴하였다. 수렴된 의견을 반영하여 일부의 문장을 이해하기 쉽게 수정하고 최종적으로 강점관점 사례관리실천의 과정평가지표를 확정하였다.

3. 과정평가지표의 구성내용

<표 4-3-1> 우리아이 희망네트워크 지원사업의 과정평가지표

평가영역	실천원리	평가지표 및 세부분항	성과 기준	조사대상	조사방법	실시시기
강점관점 사례관리실천	강점관점 가족중심 통합적 맞춤형 지역사회 기반	PW1.강점관점사례관리실천척도	문항별 7점 이상 자기반영적 실천 정도	사례관리자	양적	분기별
		PW2.실천과정 관련 유지할 점 PW3.실천과정 관련 개선할 점	업무 반영정도		질적	분기별
		PC1.이용과정 관련 만족한 점 PC2.이용과정 관련 개선할 점 PC3.처음 기대와의 부합성 PC4.다른기관 이용경험과의 차이 PC5.센터 이용경험과 참여과정	내용분석	아동	질적	종결 시기
		PF1.가족중심실천척도	사례관리자의 강점관점사례관리 실천척도 점수와 상호비교	가족	양적	종결 시기
		PF2.이용과정 관련 만족한 점 PF3.이용과정 관련 개선할 점 PF4.처음 기대와의 부합성 PF5.다른기관 이용경험과의 차이 PF6.센터 이용경험과 참여과정	내용분석		질적	종결 시기

과정지표(표1 참조)는 응답대상에 따라 사례관리자용(3개), 아동용(5개), 가족용(6개)로 나누어, 총 14개의 지표가 서비스 제공 과정을 양적·질적으로 파악하도록 구성되었다.

## 1) 사례관리자용 과정지표

사례관리자용 평가지표는 계량적 척도(PW1)로 응답되는 양적 지표와 개방형 질문(PW2, PW3)으로 파악되는 질적지표 등 총 3개의 지표로 구성되었다.

사례관리자용 평가지표 중 계량적 척도(PW1)는 강점관점사례관리실천 척도로서, 크게 6개의 주요 영역(①아동·가족과 관계 맺기, ②아동·가족과 일하기, ③지역사회와 일하기, ④팀워크 강화하기, ⑤사례관리 능력을 강화하기, ⑥탄력적으로 운영하기)안에 총 63개의 하위 질문으로 구성되었다. 이 문항들은 전체적으로 해결중심 접근방법으로 구현되는 강점관점, 가족중심, 지역사회중심, 맞춤형, 통합적 실천원칙을 개념화할 수 있는 속성을 갖고 있다. 강점관점사례관리실천척도의 주요 영역과 내용을 아래 <표 4-3-2>에 정리하였다.

<표 4-3-2> 강점관점사례관리실천척도의 주요영역과 내용

영역구분	주요 내용
아동·가족과 관계 맺기	사례관리자가 강점관점의 전반적인 가치와 실천원칙을 인식하고 이전 과정에 거쳐 적용하는가에 대한 문항으로 구성됨.
아동·가족과 일하기	강점관점 사례관리 실천의 전 과정을 포괄하고 있음. 이용자와의 목표 합의, 이용자의 강점 활용과 지속적인 발휘에 대한 격려, 실천계획수립, 이용자의 욕구에 따른 맞춤형 지원, 가족중심실천, 과정점검, 결과평가에 대한 문항으로 구성됨.
지역사회와 일하기	지역사회가 오아시스라는 믿음을 갖고 지역사회의 특성을 반영하여 지역자원을 발굴하고 연계하며 협력적으로 일하는 것과 관련된 문항으로 구성됨.
팀워크 강화하기	이용자의 이익을 위해 동료 사례관리자와 정보를 공유하고 협력하는 것과 관련된 문항으로 구성됨.
사례관리능력 강화하기	강점관점 사례관리실천을 잘 하기 위한 교육과 슈퍼비전의 수행, 강점관점을 적용한 실천기록, 강점관점에 기초한 사례회의 실시 관련 문항으로 구성됨.
탄력적으로 운영하기	정해진 틀을 따르기 보다는 이용자 중심으로 기존의 개입방법과 조직운영을 탄력적으로 조정해 나가는가에 관련된 문항으로 구성됨(맞춤형 실천 강조).

PW1. 강점관점사례관리실천 척도

다음은 사례관리자의 실천과정에 관한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽으시고, 문항별로 사례관리자인 자신의 실천 정도를 스스로 판단하셔서 해당란에 V표시해 주십시오. 전혀 그렇지 않다' 는 1점, '완전하게 그렇다' 는 10점에 해당합니다.

<b>아동·가족과 관계 맺기</b>										
전혀 그렇지 않다      ~      완전하게 그렇다										
내 용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 이용자(아동과 가족)의 꿈과 희망에 초점을 맞추어 일한다.										
2. 모든 이용자는 더 나은 삶을 살고 싶어 한다는 믿음을 갖고 일한다.										
3. 이용자의 삶에 대해 가장 잘 알고 있는 사람은 이용자 자신이라는 믿음을 갖고 일한다.										
4. 모든 이용자에게는 자신의 문제를 해결할 능력이 있다는 믿음을 갖고 일한다.										
5. 아동에게는 가족이 가장 중요한 환경이자 자원이라는 믿음을 갖고 일한다.										
6. 이용자를 '도움 받는 사람' 보다는 '함께 일하는 사람' 이라고 생각하고 일한다.										
7. 모든 실천과정에서 이용자의 입장과 의견을 묻고 따른다.										
8. 계속 변화하는 이용자의 상황과 생각을 알려고 하고 받아들인다.										
9. 이용자에게 사례관리자와 함께 해결하고 싶은 것이 무엇인지 묻는다.										
10. 이용자에게 그동안 잘 해 온 것이 무엇인지를 발견하도록 돕는다.										
11. 이용자가 자신이 원하는 것이나 의견을 편안하게 표현할 수 있도록 돕는다.										
12. 이용자의 상황이나 원하는 것이 사례관리자의 예상이나 기대와 다르더라도 그럴만하다고 생각한다.										
13. 이용자가 원하는 변화가 무엇인지 묻고 그것에서부터 출발하여 일한다.										
14. 목표는 이용자에게 현실적으로 실현가능하고 구체적인 것으로 함께 합의해 나간다.										
15. 목표를 향해 나아가기 위한 실천방법과 계획에 대해 이용자와 함께 합의한다.										
16. 각 이용자의 욕구와 상황에 맞는 개별화된 지원을 한다.										
17. 지원의 내용과 기간 방법 등을 이용자와 합의한다.										
18. 이용자와 한 약속은 반드시 지킨다.										
19. 이용자가 자신의 강점과 성공경험을 발견하고 활용할 수 있도록 돕는다.										
20. 이용자가 원하는 변화로 나아가기 위해 스스로 할 수 있는 것을 시도하고 지속하도록 돕는다.										
21. 가족(또는 의미 있는 사람)으로 하여금 아동의 꿈을 확인하고 지지할 수 있도록 돕는다.										
22. 이용자가 문제를 해결하는 과정에서 주도권을 갖도록 한다.										
23. 이용자의 변화와 성공을 함께 알아 나가고 지지해준다.										

아동·가족과 일하기										
내 용	전혀 그렇지 않다				~			완전하게 그렇다		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. 아동만을 의뢰받은 경우에도 반드시 가족이나 그 외 중요한 사람(또는 의미 있는 사람)과 협력하여 일한다.										
25. 아동의 변화를 위해 가족이 할 수 있는 것부터 찾도록 돕는다.										
26. 이용자가 원하는 변화로 나아가도록 지속적인 점검을 함께 한다.										
27. 실천과정에서 어려움이 발생하더라도 이용자와 협력하여 계속 새로운 방법을 찾아나간다.										
28. 이용자가 원하는 변화를 향한 진전 정도와 그 근거에 대해 함께 확인한다.										
29. 이용자가 변화의 주체가 될 수 있도록 계속 경험할 수 있는 기회를 주고 기다려 준다.										
30. 종결 시기는 이용자와 합의하여 결정한다.										
31. 종결 과정에서 이용자가 새롭게 알게 된 자신의 힘과 대처 능력에 대해 충분히 나눈다.										
32. 종결 과정에서 추후 당면할 수 있는 유사한 어려움에 대해 이용자 자신이 어떻게 대처할 지에 대해 함께 나눈다.										
33. 종결 과정에서 이용자와 사후관리의 필요성과 방법에 대해 합의한다.										
34. 종결 과정에서 이용자가 원하는 변화가 이루어진 정도와 근거에 대해 함께 평가한다.										
지역사회와 일하기										
내 용	전혀 그렇지 않다				~			완전하게 그렇다		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. 우리 지역사회에는 아동과 가족에게 도움이 되는 자원과 능력이 있다는 믿음을 갖고 일한다.										
36. 지역사회 공식기관 뿐 아니라 지역주민과 이용자까지 자원으로 생각한다.										
37. 지역사회 기관들을 찾아가서 그들이 이미 잘하고 있는 것과 함께 할 수 있는 활동이 무엇인지 알아본다.										
38. 지역사회의 욕구와 특성을 반영하여 일한다.										
39. 지역사회 내 아동의 건강한 성장을 위한 비전을 이용자, 지역주민 및 지역자원과 함께 공유한다.										
40. 지역자원을 '동등한 협력자' 로 생각하고 일한다.										
41. 우리지역의 아동을 잘 키우는데 관심을 갖는 지역주민을 찾아내어 함께 활동한다.										
42. 지역자원과 일할 때 각자의 강점을 활용하고 발휘할 수 있도록 협력한다.										
43. 이용자가 지역사회 기관과의 연계를 필요로 할 때 서로 소통할 수 있도록 돕는다.										
44. 지역사회 내 비공식적인 지원망을 찾고 연결해 나간다.										
45. 이용자와 연관되어 있거나 영향을 미칠 수 있는 주변자원을 찾아 소통하고 지원한다.										
46. 지역사회에 희망센터의 활동을 알린다.										

지역사회와 일하기										
전혀 그렇지 않다 ~ 완전하게 그렇다										
내 용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
47. 지역사회가 아동과 가족을 위한 안전망이 될 수 있도록 지역기관 및 주민과 지속적으로 협력한다.										
48. 이용자를 위해 함께 일하는 사람들 간에 정보공유 수준과 협력 방법에 대해 합의한다.										
49. 이용자나 지역사회의 성과에 대해 함께 일하는 협력자원들과 긴밀하게 공유한다.										
팀워크 강화하기										
전혀 그렇지 않다 ~ 완전하게 그렇다										
내 용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
50. 센터활동과 관련된 주요 의사결정 과정에 팀원들이 함께 한다.										
51. 업무 수행 과정에서 실수가 있더라도 다른 동료들과 협력하여 해결할 수 있도록 진행한다.										
52. 동료 사례관리자의 성공적인 개입에 대해 지지해준다.										
53. 실천과정에 도움이 되는 정보와 자원을 팀원 간에 서로 공유한다.										
사례관리 능력 강화하기										
전혀 그렇지 않다 ~ 완전하게 그렇다										
내 용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. 슈퍼비전이나 사례회의에서 사례관리자를 자신의 사례에 대해 가장 잘 알고 있는 사람으로 존중한다.										
55. 사례관리자로서 사례 슈퍼비전을 받기 위해 필요한 것이 무엇인지를 점검하고 준비한다.										
56. 강점관점 사례관리실천 능력 함양을 위해 필요한 슈퍼비전을 충분히 받고 있다.										
57. 강점관점 사례관리에 대한 체계적인 교육을 받고 있다.										
58. 강점관점 사례관리의 실천과 일관된 기록을 하고 있다.										
59. 강점관점 사례관리를 제대로 수행하고 있는지 파악하기 위해 기록된 내용이나 평가를 통해 개입과정과 결과를 점검한다.										
60. 강점관점 사례관리에 대해 교육훈련(또는 슈퍼비전) 받은 내용을 실천에 적용한다.										
탄력적으로 운영하기										
전혀 그렇지 않다 ~ 완전하게 그렇다										
내 용	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
61. 이용자의 욕구에 대응하기 위하여 예산을 융통성 있게 편성한다.										
62. 이용자의 욕구에 대응하기 위하여 시간을 탄력적으로 운영한다.										
63. 운영규정이나 지침이 있더라도 이용자에게 필요하다면 개선을 위해 노력한다.										

※ (사례관리자용 질적 과정지표) 다음은 사례관리자 분께서 희망센터 사업을 수행하면서 경험한 내용에 관한 것입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주세요.

PW2. (실천과정 관련 유지할 점) 강점관점 사례관리를 잘 실천하는 데 실천 과정에서 도움이 되었거나 앞으로 꼭 유지해야 한다고 생각하는 점이 있습니까? 그러한 점이 있다면 무엇인지 실천원칙, 가치, 운영, 교육, 방법 등과 관련하여 구체적인 예를 들어 설명해 주십시오.

PW3. (실천과정 관련 개선할 점) 강점관점 사례관리를 잘 실천하기 위해서 실천 과정에서 더 보완되거나 개선되어야 할 점이 있습니까? 그러한 점이 있다면 무엇인지 실천원칙, 가치, 운영, 교육, 방법 등과 관련하여 구체적인 예를 들어 설명해 주십시오.

## 2) 아동용 과정지표

아동용 과정지표는 이용과정에서 아동의 참여과정과 경험을 파악할 수 있도록 FGI의 의견 수렴, 연구진의 논의를 통해 고안되었다. 총 5개의 질적지표로 구성되었으며, 이용과정 관련 만족한 점(PC1), 이용과정 관련 개선할 점(PC2), 처음 기대와의 부합성(PC3), 다른 기관 이용경험과의 차이(PC4), 센터 참여과정과 이용경험(PC5) 질문이 포함되었다.

※ (아동용 질적 과정지표) 다음은 귀하께서 희망센터를 이용하면서 경험한 내용에 관한 것입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주세요.

PC1. (이용과정 관련 만족한 점) 우리아이 희망센터를 이용하면서 좋았던 점이나 도움이 된 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주세요.

PC2. (이용과정 관련 개선할 점) 우리아이 희망센터를 이용하면서 달라지거나 개선되었으면 하는 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주세요.

PC3. (처음 기대와의 부합성) 처음 우리아이 희망센터를 찾았을 때 센터에 대해 어떤 기대나 생각을 갖고 있었습니까? 우리아이 희망센터 선생님과 만났던 경험은 이 센터를 찾기 전에 기대했던 것과 차이가 있었습니까? 있었다면 어떤 차이가 있었는지 말씀해 주세요.

PC4. (다른 기관 이용경험과의 차이) 혹시 다른 사회복지기관을 이용했던 경험이 있었습니까? \_\_\_\_\_에 \_\_\_\_\_아니요

경험이 있었다면, 우리아이 희망센터 이용경험을 다른 기관의 이용경험과 비교해 보았을 때 다른 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주세요.

PC5. (센터 참여과정과 이용경험) 우리아이 희망센터 참여과정과 경험을 간단한 단어나 문장으로 표현한다면 어떻게 할 것 같습니까? 아래의 밑줄 친 곳에 적어 넣어 주십시오.

우리아이희망센터는 나에게 \_\_\_\_\_이다.

왜냐하면 \_\_\_\_\_이기 때문이다.

## 3) 가족용 과정지표

가족용 과정지표는 이용과정에서 아동의 참여과정과 경험을 파악할 수 있도록 FGI의 의견 수렴, 연구진의 논의를 통해 고안되었다. 총 6개의 지표로 1개의 양적 지표(PF1)와 5개의 질적 지표(PF2~6)로 구성되었다. 양적 지표(PF1)는 가족중심실천척도의 축약판으로 총 10문항으로 구성되었다. 질적 지표(PF2~6)는 이용과정 관련 만족한 점(PF2), 이용과정 관련 개선할 점(PF3), 처음 기대와의 부합성(PF4), 다른 기관 이용경험과의 차이(PF5), 센터 참여과정과 이용경험(PF6) 질문이 포함되었다.

## PF1. 가족중심실천척도(FCBS: Family Centered Behavior Scale)

다음은 귀하가 센터의 서비스를 이용하면서 선생님과의 만남에서의 경험이 어떠했는지에 관한 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ①전혀 그렇지 않았다 ② 대체로 그렇지 않았다 ③ 중간이다 ④ 대체로 그랬다 ⑤ 항상 그랬다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않았다	대체로 그렇지 않았다	중간이다	대체로 그랬다	항상 그랬다
1. (센터의 선생님들은) 우리 가족의 문제를 해결하는데 있어 나와 우리가족을 중요한 팀의 일원으로 여겨 주었다.					
2. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 잘하고 있는 것에 대해 말해 주었다.					
3. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족의 생각, 습관, 생활방식을 존중해주었다.					
4. (센터의 선생님들은) 만날 일이 있을 때, 나와 우리 가족의 사정에 맞추어 시간을 정해 주었다.					
5. (센터의 선생님들은) 우리 가족 중 특별한 도움이 필요한 어느 한 사람만이 아니라 우리 가족 전체에 관심을 갖고 있었다.					
6. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 원하는 것을 우리 방식대로 이룰 수 있도록 도와주었다.					
7. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족에 대해 내가 어느 누구보다도 잘 알고 있다는 것을 알아주었다.					
8. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 미래에 희망을 가질 수 있도록 도와주었다.					
9. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 관련된 일을 결정할때 내가 원할 때마다 언제든지 결정할 수 있도록 지지해주었다.					
10. (센터의 선생님들은) 친척, 친구, 이웃, 지역사회로부터 우리가 필요로 하는 도움을 받을 수 있도록 도와주었다.					

※ (가족용 질적 과정지표) 다음은 귀하께서 희망센터를 이용하면서 경험한 내용에 관한 것입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주세요.

PF2. (이용과정 관련 만족한 점) 우리아이 희망센터를 이용하는 과정 중에서 좋았던 점이나 도움이 된 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주십시오.

PF3. (이용과정 관련 개선할 점) 우리아이 희망센터를 이용하는 과정 중에서 달라지거나 개선되었으면 하는 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주십시오.

PF4. (처음 기대와의 부합성) 처음 우리아이 희망센터를 찾기 전에 센터에 대해 어떤 기대나 생각을 갖고 계셨습니까?  
우리아이 희망센터 선생님과 만났던 경험은 이 센터를 찾기 전에 기대했거나 생각했던 것과 차이가 있었습니까? 있었다면 어떤 차이가 있었는지 말씀해 주십시오.

PF5. (다른 기관 이용경험과의 차이) 혹시 다른 사회복지기관을 이용했던 경험이 있으십니까? \_\_\_\_\_에 \_\_\_\_\_아니요

경험이 있으신 경우 우리아이 희망센터 이용경험을 다른 기관의 이용경험과 비교해 보았을 때 다른 점이 있었습니까? 있었다면 무엇인지 말씀해 주십시오

PF6. (센터 이용경험과 참여과정) 우리아이 희망센터 참여과정과 경험을 간단한 단어나 문장으로 표현한다면 어떻게 할 것 같습니까? 아래의 밑줄 친 곳에 적어 넣어 주십시오.

우리아이희망센터는 나에게 _____이다.
왜냐하면 _____이기 때문이다.

#### 4. 과정평가지표의 활용지침과 해석

##### 1) 사례관리자용 과정지표

###### (1) 강점관점사례관리실천 척도

강점관점사례관리실천 척도(PW1)는 사례관리자가 응답 과정을 통해 스스로의 실천 과정을 점검하고 반영적 평가를 실천에 재적용하도록 돕기 위해 고안되었다. 따라서 점수의 높고 낮음에만 주목하기 보다는 사례관리자가 강점관점사례관리실천의 포괄적인 영역 중 어떤 부분에 강점과 어려움이 있는지를 점검하는 기준 지표로 활용할 것을 제안한다.

본 지표의 자료수집 시기는 기본적으로 분기별 진행을 권장하나 이는 기관 상황에 따라 조정이 가능하다. 그러나 최소한 반기별(년2회)로는 진행이 되어야 한다. 본 척도에 대한 응답 결과는 다음의 방식으로 활용할 수 있다. 첫째, 본 지표에 대한 조사를 최소한 년 2회 이상 실시하여 사전사후 점검을 실시함으로써 사례관리자 스스로가 어떤 방향으로 발전하고 있는지를 점검할 수 있다. 둘째, 사례관리자는 특히 7점미만의 항목에 대해 반영적 실천을 위한 자기점검의 시간을 가질 수 있다. 셋째, 각 센터에서는 사례관리자의 영역별, 항목별 분포에 대한 점검을 통해 기관에서 직무 환경과 교육훈련에 반영할 내용들이 무엇인지를 파악하고 개선해 나갈 수 있다.

###### (2) 사례관리자용 질적 과정지표

사례관리자용 질적 과정지표(PW2-3)는 실천과정에서 유지해야 할 점, 개선해야 할 점을 파악하기 위해 고안된 질문으로, 이러한 질문에 답함으로써 실천과정에서의 강점을 확인하여 발전시키며 개선할 점을 찾아내고 보완하기 위한 자료로 활용할 수 있다.

본 지표의 자료 수집 시기는 사례별 종결 시기가 될 수 있다. 사례관리자가 매 사례 종결 시기에 이러한 질적 질문에 자문자답하는 과정을 포함하는 것이 바람직하다. 다른 방식으로는 센터에서 분기별로 시기를 정하여 시행할 수 있다. 즉, 매 분기별로 사례관리자를 대상으로 질적 질문에 대한 초점집단면접을 수행함으로써 서비스 제공과정에서 나타난 강점을 발전시키고 부족한 점을 개선해 나갈 수 있다.

## 2) 아동용 과정지표

아동용 과정지표는 질적지표이기 때문에(PC1-PC5) 사전조사 없이 사후조사(종결과정에서의 평가시기)에서 자료를 수집하고, 질적자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 개념화, 범주화하여 과정지표로 활용할 수 있다.

항목 중 PC1~PC3은 서비스 제공 과정 개선을 위해 직접적으로 반영하고, PC4~5는 이용자가 우리아이 희망센터와 함께 하면서 한 경험의 독특성을 추출하기 위해 활용되며, 추출된 개념이 강점관점실천원리에 잘 부합하는지를 확인하여 실천 과정의 개선에 반영할 수 있다.

## 3) 가족용 과정지표

### (1) 가족중심실천척도

가족용 과정양적지표(PF1)로서, 가족중심실천척도의 내용은 실천가들이 이용자와 만날 때 얼마나 가족중심적으로 일했는지를 평가하는 것으로 총10문항에 대해 10점에서 50점의 범위를 가진다. 점수가 높을수록 사례관리자가 좀 더 가족중심의 실천을 한 것으로 해석한다.

본 지표의 자료 수집 시기는 매 사례의 종결 시기로 하며 가족이 직접 작성하게 한다. 본 척도에 대한 응답 결과를 다음의 방식으로 활용할 수 있다. 첫째, 응답 결과를 사례관리자의 ‘강점관점사례관리실천척도’ 결과(아동-가족과 관계 맺기, 아동-가족과 일하기)와 비교하여, 사례관리자와 가족 간에 인식과 판단이 어느 정도 조응하는지를 비교·검토할 수 있다. 둘째, 각 센터별로 가족의 응답결과에 대한 점검을 통해 사례관리자의 교육훈련에 반영할 내용들이 무엇인지를 파악하고 개선해 나갈 수 있다.

### (2) 가족용 질적 과정지표

가족용 질적 과정지표는(PF2-PF6) 사전조사 없이 사후조사(종결과정에서의 평가시기)에 자료를 수집하고, 질적자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 개념화, 범주화하여 과정지표로 활용할 수 있다. 항목 중 PF2~PF4은 서비스 제공 과정 개선을 위해 직접적으로 반영하고, PF5~6는 이용자가 우리아이 희망센터와 함께 하면서 한 경험의 독특성을 추출하기 위해 활용되며, 이러한 개념이 강점관점실천원리에 잘 부합하는지를 확인하여 실천 과정의 개선에 반영할 수 있다.

## Part D. 영향평가지표의 개발

영향평가지표의 개발은 우리아이 희망네트워크 지원사업이 목표로 하는 성과(outcome)와 영향(impact)이 서비스 이용자인 아동과 가족, 그리고 해당 지역사회의 변화로 잘 반영되고 있는지를 각 대상별로 파악할 수 있는 지표들을 개발하는 과업이다.

## 1. 연구내용

(1) 아동, 가족, 지역사회 변화(영향)에 대한 개념화
(2) 영향지표의 선정과 개발
(3) 지표의 타당도 분석을 위한 예비조사의 실시
(4) 지표의 해석과 활용을 위한 지침의 제시

## 2. 지표개발과정

- 1) 연구내용 (1)은 주로 문헌연구, 사업장의 기존 자료에 대한 내용분석, 사업에 참여하는 아동, 가족, 실무자와 지역자원을 대상으로 한 초점집단면접(FGI) (2010년 5월에 실시)과 연구진의 회의를 통해 수행되었다. <표 4-4-1>은 아동, 가족, 실무자, 지역자원의 초점집단면접을 통해 확보된 질적 자료의 분석을 통해 이들이 중요하게 생각하는 영향지표의 내용, 평가의 방법, 평가관련 개선의견 등을 개념화하여 정리한 것이다. 연구진은 이와 같은 사업 참여자의 의견을 후속 과정인 영향지표의 선정과 개발과정에 최대한 반영하도록 노력하였다.
- 2) 연구내용 (2) 지표의 선정과 개발의 경우는 사업에 참여하는 아동, 가족, 실무자와 지역자원을 대상으로 실시한 FGI를 통해 수렴된 의견과 수개월에 걸친 연구진의 회의를 바탕으로 2010년 9월말에 완료하였다(아래 표 4-4-2 참조).
- 3) 연구내용 (3) 예비조사는 2010년 10월 조사대상 즉 아동, 가족, 실무자와 지역자원에 따라 개발된 영향지표의 내용타당도의 확인과 수정보완을 위한 의견을 수렴하기 위해 각 5명 이내의 응답자에게 자기보고식으로 실시하였다.
- 4) 연구내용 (4) 지표의 해석과 활용지침은 연구내용 (1), (2), (3)의 결과와 예비조사의 피드백을 바탕으로 제시하였다.

<표 4-4-1> 영향평가지표 FGI 분석결과

질문내용 / 대상	아동FGI	가족FGI	실무자FGI	지역자원FGI
본인들이 인식하는 변화, 성과, 영향의 내용은?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학업성적</li> <li>- 성격의 변화</li> <li>- 자신감</li> <li>- 적응력</li> <li>- 긍정적 사고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학업/성적</li> <li>- 자조모임</li> <li>- 성격변화</li> <li>- 행복감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가치관의 변화</li> <li>- 지역사회네트워크</li> <li>- 강점관점의 체득</li> <li>- 인식, 태도, 관점의 변화</li> <li>- 가족중심실천 원리 체득</li> <li>- 자부심/확신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원과 서비스의 확대</li> <li>- 자조모임의 활성화</li> <li>- 지역인식의 변화</li> <li>- 수혜자에서 제공자로의 변화</li> <li>- 지역민에 대한 홍보효과</li> <li>- 아동문제의 감소</li> <li>- 연계활동의 효과</li> <li>- 연계활동에 대한 지표</li> <li>- 연계협력의 수준 파악</li> </ul>
변화, 성과, 영향을 표현하는 도구나 방법?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일대일 면담으로 다른 친구들을 통해 만족도 조사</li> <li>- 편지/소감문 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소식지나 회보지</li> <li>- 성공사례내용을 담은 간행물/책자</li> <li>만족도/설문조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강점실천원리 조사표</li> <li>- 가족중심실천 조사표</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성과 보고회이나 모임</li> <li>- 서비스 조정이나 모니터링을 통해 정보공유 (사례보고서)</li> <li>- 자조모임/나눔 대회의 활용</li> </ul>
기존 설문지나 조사표에 대한 보완/추가 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자율적인 소감이나 의견을 더 밝힐 수 있었으면</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 좀 더 구체적인 질문이나 내용이 표현가능 하도록</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 지표의 활용도가 더 높아질 수 있는 방안에 대한 고민 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 너무 빈번한 조사나 많은 질문은 부담이 됨</li> </ul>
장기적 성과지표에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상급학교진학여부</li> <li>- 성적</li> <li>- 사회성</li> <li>- 자신감</li> <li>- 배려심</li> <li>- 활동성/발표력</li> <li>- 리더십</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육관련 지표 (진로, 진학)</li> <li>- 행복도</li> <li>- 생활만족도</li> <li>- 심리·정서적 상황</li> <li>- 경제적 지표</li> <li>- 가족화합/가족기능</li> <li>- 자존감지수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역전체에 파급되는 효과를 파악 가능하도록</li> <li>- 사업의 비전과 가치가 지역사회에 반영되는지의 여부</li> <li>- 효율성 (장기적으로 적은 자원으로 사업이 잘 유지된다면)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업의 안정성/지속성</li> <li>- 아동의 장기목표 달성정도</li> <li>- 아동의 장기출석률</li> <li>- 지역인식의 변화</li> <li>- 사업기관의 자율성/독립성</li> </ul>

### 3. 영향평가지표의 구성내용

영향평가지표(아래 표 4-4-2 참조)는 그 조사대상에 따라 아동용(EC, 10개), 가족용(EF, 14개), 사례관리실무자용(EW, 9개), 지역자원용(ER, 5개)으로 나뉘어 총 38개의 지표가 단기와 장기 사업의 성과와 영향을 양적·질적으로 파악하도록 구성되었다. 영향지표를 구성함에 있어 자료수집과 분석상의 어려움을 감수하면서도 질적 지표를 포함시킨 이유는 지나치게 계량화된 속성으로 표준화된 틀을 강조하는 기존 영향지표들의 갖는 제한점을 보완하는 동시에 질적 자료의 축적을 통해 구조화된 지표 이외의 다양한(잠재적이고 예외적이지만 사업의 효과로서 의미있는) 이용자의 변화와 목소리를 사업의 영향으로 파악하고자 했기 때문이다.

<표 4-4-2> 우리아이 희망네트워크 지원사업의 영향평가지표

조사 대상	조사 방법	단기지표	장기지표	지표와 연결되는 사업의 가치, 목적, 원리
아동	양적	EC1. 자아존중감 EC2. 자기신뢰감 EC3. 행복도 EC4. 친구지지 EC5. 부모(보호자) 지지 EC6. 학교만족도	EC3	존중받는 아이(가치) 아동의 건강하고 행복한 성장(목적) 이용자의 문제해결 역량 강화(목적)
	질적	EC7. 본인과 가족의 변화 EC8. 현실화된 기대 EC9. 미래에 대한 계획과 실현노력 EC10. 변화목표와 달성정도(실천과정에서 파악, 양적+질적)	EC9-2. 미래계획과 꿈에 대한 실현정도 EC10-4. 종결 후 변화의 유지	
가족	양적	EF1. 강점척도(대처능력과 자원요인) EF2. 이웃지지 EF3. 생활만족도 EF4. 서비스도움정도(사후) EF5. 서비스만족도(사후) EF6. 가족의 융화 EF7. 아동행복도와 관계성에 대한 인식 EF8. 아동에 대한 평가 EF9. 아동의 건강	EF1 EF2 EF3 EF6	주체적인 가족(가치) 이용자의 문제해결 역량 강화(목적)
	질적	EF10. 본인과 가족의 변화 EF11. 현실화된 기대 EF12. 사업의 간접/잠재적 효과 EF13. 미래에 대한 계획과 실현노력 EF14. 변화목표와 달성정도(실천과정에서 파악, 양적+질적)	EF13-2. 미래계획과 꿈에 대한 실현정도 EF14-4. 종결후 변화의 유지	

조사 대상	조사 방법	단기지표	장기지표	지표와 연결되는 사업의 가치, 목적, 원리
실무자	양적	EW1. 직무능력감 EW2. 자원과의 협력활동	EW1 EW2	소통하는 지역사회(가치) 지역 복지력의 제고(목적) 실무자의 전문 역량강화(목적)
	질적	EW3. 사업의 영향(실무자차원) EW4. 사업의 영향(기관차원) EW5. 사업의 영향(지역사회차원) EW6. 사업의 간접/잠재적 효과 EW7. 사업의 목적달성 정도 EW8. 연간 성공경험 EW9. 지역 강점을 활용한 성공경험	EW7	
지역 자원	양적	ER1. 우아희센터와의 협력활동 만족도 ER2. 사업의 지역적 효과에 대한 인식	ER2	소통하는 지역사회(가치) 지역 복지력의 제고(목적)
	질적	ER3. 사업의 영향(이용자차원) ER4. 사업의 영향(본인/기관차원) ER5. 사업의 영향(지역사회차원)	ER5	

## 1) 아동대상 영향지표

아동대상의 영향지표는 계량적인 척도(EC1-EC6)로 응답되는 양적 지표와 개방형 질문(EC7-EC9)으로 파악되는 질적 지표, 그리고 EC10과 같이 사례관리자와의 실천과정에서 복합적(척도점수와 해당점수의 의미가 함께 파악됨)으로 파악되는 지표 등 총 10개의 지표들로 구성되었다.

아동용 10가지 영향지표들은 대상 아동의 변화와 성과를 개념화할 수 있는 기존 지표의 수정보완, 초점집단면접의 의견수렴, 연구진의 논의를 통해 최종 고안되었고, 크게 아동의 긍정적 자아개념: 자아존중감과 자기신뢰감(EC1, EC2), 행복도(EC3), 친구와 부모/보호자의 지지와 학교만족도(EC4, EC5, EC6), 본인과 가족의 변화(EC7, EC8), 미래에 대한 계획과 노력(EC9), 변화목표와 달성정도(EC10) 등으로 나누어 볼 수 있다. 이들은 종합적으로 “존중받는 아이” 라는 사업의 가치, “아동의 건강하고 행복한 성장” 과 “이용자의 문제해결 역량강화 “라는 사업의 목적이 얼마나 잘 실현되고 있는지를 파악하기 위한 지표들이라 할 수 있다.

## 2) 가족대상 영향지표

가족대상의 영향지표는 계량적인 척도(EF1-EF8)로 응답되는 양적 지표와 개방형 질문(EF10-EF13)으로 파악되는 질적 지표, 그리고 EF9(아동의 건강)나 EF14(변화목표와 달성정도)와 같이 사례관리자와의 실천과정(척도점수와 해당점수의 의미가 함께 파악됨)에서

파악되는 지표 등 총 14개의 지표들로 구성되었다.

가족용 14가지 영향지표들은 아동과 가족의 변화와 성과를 부모나 주보호자를 통해 파악할 수 있도록 기존 지표의 수정보완, 초점집단면접의 의견수렴, 연구진의 논의를 통해 고안되었다. 가족용 영향지표는 크게 부모(보호자)의 강점(EF1), 이웃의 지지(EF2), 생활만족도(EF3), 서비스의 도움정도와 만족도(EF4, EF5), 가족의 융화(EF6), 아동의 행복도, 관계성과 자존감에 대한 인식(EF7, EF8), 아동의 건강(EF9), 본인과 가족의 변화(EF10, EF11), 사업의 간접/잠재적 효과(EF12), 미래에 대한 계획과 노력(EF13), 변화목표와 달성정도(EF14) 등으로 나누어 볼 수 있다. 해당 지표들은 종합적으로 "주체적인 가족 "이라는 사업의 가치와 "이용자의 문제해결 역량강화" 라는 사업의 목적이 얼마나 잘 실현되고 있는지를 파악하기 위한 지표들이라 할 수 있다.

### 3) 실무자대상 영향지표

사례관리 실무자를 대상으로 한 영향지표는 계량적인 척도(EW1-EW2)로 응답되는 양적 지표와 개방형 질문(EW3-EW9)으로 파악되는 질적 지표 등 총 9개의 지표들로 구성되었다. 실무자용 9가지 영향지표들은 사업의 성과를 실무자 차원에서 파악하는 것을 목적으로 기존 지표의 수정보완, 초점집단면접의 의견수렴, 연구진의 논의를 통해 고안되었고, 지표의 주요 내용은 실무자의 직무능력감과 자원과의 협력활동(EW1, EW2), 사업의 영향, 목적달성 정도와 성공경험(EW3-EW9) 등에 관한 것이다. 실무자용 영향지표들은 종합적으로 "소통하는 지역사회"의 가치와 "지역 복지력의 제고" 라는 사업의 목적이 얼마나 잘 실현되고 그 과정 속에서 실무자의 전문적 역량이 얼마나 제고되는지 파악하기 위한 지표들이라 할 수 있다.

### 4) 지역자원대상의 영향지표

지역사회에서 희망센터와 함께 협력하여 사례관리 사업에 참여하고 있는 다양한 지역자원(공식+비공식 자원)을 대상으로 한 영향지표는 계량적인 척도(ER1-ER2)로 응답되는 양적 지표와 개방형 질문(ER3-ER5)으로 파악되는 질적 지표 등 총 5개의 지표들로 구성되었다. 지역자원용 5가지 영향지표들은 사업의 성과와 영향을 지역자원의 시각과 입장에서 파악하는 것을 목적으로 기존 지표의 수정보완, 초점집단면접의 의견수렴, 연구진의 논의를 통해 고안되었고, 지표의 주요 내용은 지역자원이 인식하는 희망센터와의 협력활동에 대한 만족도(ER1), 사업의 지역적 효과에 대한 인식(ER2), 이용자, 지역자원 또는 기관 자신 그리고 지역사회의 차원에서 바라본 사업의 영향(ER3-ER5) 등 크게 3가지 영역으로 분류된다.

지역자원용 영향지표들은 종합적으로 "소통하는 지역사회" 라는 사업의 가치와 "지역사회 협력과 복지력의 제고" 라는 사업 목적이 얼마나 잘 실현되고 있는지를 파악하기 위한 지표들이라 할 수 있다.

## 4. 영향평가지표의 활용지침과 성과기준

### 1) 아동용 영향평가지표의 활용과 성과기준

아동용 영향평가지표 중, 양적 지표(EC1-EC6)는 사전조사(접수 후 본격적인 개입이 이루어지기 전인 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접, 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)와 사후조사(사례종결시점으로부터 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접이나 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)의 형식으로 자료를 수집하고 해당 점수의 변화를 분석하여 단기 영향평가지표로 활용하고 그 중 EC3(행복도)는 추수조사(사례 종결 후 1년 간격으로 조사가 가능한 사례에 대해 별도의 조사원이 자료수집)에 활용하여 장기적 추이를 파악하도록 고안되었다.

아동용 영향평가지표 중 질적 지표(EC7-EC9)는 사전조사 없이 사후조사(사례종결시점으로부터 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접이나 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)만으로 자료를 수집하고 해당 자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 개념화, 범주화하여 단기 영향지표로 활용하고 그 중 EC9-2(미래계획과 꿈에 대한 실현정도)와 EC10-4(종결후 변화의 유지)는 추수조사(사례 종결 후 1년 간격으로 조사가 가능한 사례에 대해 별도의 조사원이 자료수집)에 활용하여 장기적 변화 내용을 파악하여 분석하도록 고안되었다.

아동용 영향평가지표의 성과기준과 관련하여, 단기 양적지표의 경우, 7가지 지표 중 3개 지표 이상에서 의미 있는 변화(대응표본 평균차 검증을 통해 유의한 변화가 관찰되는 경우)가 있는 경우를 ‘우수’라고 정의하고 해당지표들을 통해 사업의 단기(또는 즉각적인)효과가 잘 반영된 것으로 여기고, 2개 이상 의미 있는 변화가 있는 경우도 사업의 단기효과에 있어 ‘만족스러운 것’으로 판단하지만, 의미 있는 변화지표가 하나도 없는 경우는 사업의 단기 성과관리에 ‘개선’이 필요한 것으로 판단한다.

아동용 단기 질적 지표의 경우, 3가지 지표를 사후에 개방형 질문을 통해 파악하는데 응답내용을 분석하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악된 경우를 ‘우수’라고 정의하고 해당 범주들을 통해 사업의 단기(또는 즉각적인)효과가 잘 실현된 것으로 여기고, 1개 이상 의미 있는 범주가 파악된 경우도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’으로 판단하지만, 의미 있는 변화개념이나 범주가 하나도 정리되지 않은 경우는 단기성과 관리에 ‘개선’이 필요한 것으로 판단한다.

아동용 장기 영향평가지표의 경우, 양적지표는 아동의 행복도(EC3)를, 질적 지표로는 미래계획과 꿈에 대한 실현정도(EC9-2)와 EC10-4(종결 후 변화의 유지)를 종결 후 1년 간격으로 파악하여 해당지표에서 의미 있는 변화가 관찰되거나(양적분석), 의미 있는 범주가 2개 이상 분석되면 아동영역의 장기성고가 ‘우수’하게 파악되는 것으로 여기고, 해당지표가 개선되지는 않더라도 유지되거나(양적분석), 의미 있는 범주가 1개 이상 파악(질적 분석)되면 아동영역의 장기성고가 ‘만족’스럽게 관리되는 것으로 판단한다.

아동용 영향평가지표들을 소개하면 다음과 같다. 척도형 지표들의 경우 원 자료의 출처나 수정과 재구성에 대한 내용은 부록의 측정도구 부분에서 자세하게 설명하고 있다.

EC1. (자아 존중감) 다음은 여러분이 스스로에 대해 어떻게 생각하는지 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 좋은 성격을 가진 사람이라고 생각한다.				
2. 나는 능력이 있는 사람이라고 생각한다.				
3. 나는 나를 소중한 사람이라고 생각한다.				

EC2. (자기 신뢰감) 다음은 여러분 자신에 대한 생각을 묻는 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 내가 스스로 내린 결정에 자신이 있다.				
2. 나는 내 문제를 스스로 해결할 수 있다고 믿는다.				
3. 나는 내가 맡은 일을 잘 해낸다.				

EC3. (행복도) 다음은 여러분 자신의 생활과 관련된 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 행복하다.				
2. 나는 대체로 기분이 좋다.				
3. 나는 현재의 생활에 만족한다.				
4. 나는 스트레스를 잘 받지 않는다.				

EC4. (친구 지지) 다음은 여러분의 친구와 관련된 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 친구들을 믿을 수 있다.				
2. 친구들에게 내 문제를 얘기할 수 있다.				
3. 친구들과 가깝게 느낀다.				
4. 친구들에게 의지 할 수 있다.				
5. 나의 고민거리를 친구들과 상의할 수 있다.				

EC5. (부모/보호자 지지) 다음은 여러분의 부모님이나 보호자와 관련된 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

나의 부모님이나 보호자는	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내가 사랑받고 있다고 느끼게 해준다.				
2. 인정받고 있다고 느끼게 해준다.				
3. 내가 잘 한 점에 대해 말해준다.				
4. 내가 특별한 존재라고 느끼게 해준다.				
5. 나와 여가시간을 함께 보낸다.				

EC6. (학교만족도) 다음은 여러분의 학교생활과 관련된 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 자신에게 해당되는 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주세요.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 학교생활이 즐겁다.				
2. 학교 선생님들과 잘 지낸다.				
3. 우리 학교에서 좋은 교육을 받고 있다.				
4. 우리 학교에 다니고 있어 행복하다.				
5. 학교 공부를 따라가기가 어렵지 않다.				

※ (아동용 질적 영향지표) 다음은 여러분이 우리아이 희망센터를 이용하면서 경험한 내용을 물어보는 질문입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주세요.

EC7. (아동과 가족의 변화) 우리아이 희망센터와 함께하면서 나와 우리가족이 어떻게 달라졌나요? 희망센터와 함께하면서 본인과 가족에게 어떤 변화가 있는지에 대해 구체적으로 알려주세요.

EC8. (현실화된 기대) 예전에는 이런 일이 생기면 좋겠다고 생각만 했는데, 우리아이 희망센터와 함께하면서 현실로 이루어진 상황이나 경험이 있나요?

EC9. (미래에 대한 계획) 우리아이 희망센터와 함께하면서 자신의 미래나 꿈에 대해 새롭게 생각하게 된 것이 있나요? 있다면 무엇인가요? 어떤 내용인가요?

EC9-1. (미래에 대한 노력) 위의 9번에서 얘기한 미래나 꿈을 이루기 위해 지금 시작한 준비나 노력이 있나요? 있다면 무엇인가요?

EC9-2. (미래계획과 꿈의 실현정도: 종결 후 추수 조사 시 활용) 이전조사에서 (이러 이러 한) 미래계획과 꿈에 대해 얘기했는데 지금 그러한 계획이 어느 정도 이루어지고 있나요? 10점 척도(1점: 전혀 이루어지고 있지 않고 있음 - 10점: 매우 잘 이루어지고 있음)로 대답한다면 몇 점 정도일까요? 무엇을 보고 그 정도 점수라고 생각하나요?

		전혀 이루어지지 않고 있음					매우 잘 이루어지고 있음				
세션		☹	2	3	4	☺	6	7	8	9	☺
날짜											
점수의 의미											

EC10-1부터 EC10-4는 다른 영향지표와 달리 실천의 과정에서 실무자가 아동과 함께 작성하는 지표로 부록의 II. 실무자가 질문하는 아동용 설문을 활용하여 조사한다.

EC10-1: 변화목표와 달성정도

EC10-2: 종결 시 원하는 변화가 이루어진 정도

EC10-3: 종결에 대한 합의와 자신감

EC10-4. 추수조사: 종결 후 변화의 유지

## 2) 가족용 영향지표의 활용과 성과기준

가족용 양적 지표 중 EF1-EF3, EF6-EF8은 사전조사(접수 후 본격적인 개입이 이루어지기 전인 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접, 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)와 사후조사(사례종결시점으로부터 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접이나 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)의 형식으로 자료를 수집하고 해당 점수의 변화를 분석하여 단기 영향지표로 활용하고 그 중 EF1(강점), EF2(이웃의 지지), EF3(생활만족도), EF6(가족의 융화)은 추수조사(사례 종결 후 1년 간격으로 조사가 가능한 사례에 대해 별도의 조사원이 자료수집)에 활용하여 장기적 영향을 파악하도록 고안되었다.

가족용 질적 지표(EF10-EF13)는 사전 조사 없이 사후조사(사례종결시점으로부터 1-4주 이내에 사례관리자와의 면접이나 별도의 조사자와의 면접, 또는 자기보고의 형식으로 자료수집)만으로 자료를 수집하고 해당 자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 범주화하여 단기 영향지표로 활용하고 그 중 EF13-2(미래계획과 꿈에 대한 실현정도)와 EF14-4(종결 후 변화의 유지)는 추수조사(사례 종결 후 1년 간격으로 조사가 가능한 사례에 대해 별도의 조사원이 자료수집)에 활용하여 장기적 변화 내용을 파악하여 분석하도록 고안되었다.

가족용 단기 양적지표의 경우, 10가지 지표 중 4개 지표 이상에서 의미 있는 변화(사전 사후지표는 대응표본 평균차 검증을 통해 유의한 변화가 관찰되는 경우, 사후지표의 경우

100점 만점에 80점 이상인 경우)가 파악되는 경우를 ‘우수’ 라고 정의하고 해당지표들을 통해 사업의 단기(또는 즉각적인)효과가 가족측면에서 잘 파악된 것으로 여기고, 2개 이상 의미 있는 변화가 파악된 경우(사전사후지표는 대응표본 평균차 검증을 통해 유의한 변화가 관찰되는 경우, 사후지표의 경우 100점 만점에 70점 이상인 경우)도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’ 으로 판단하지만, 의미 있는 변화지표가 하나도 없는 경우는 사업의 단기 성과관리에 ‘개선’ 이 필요한 것으로 판단한다.

가족용 단기 질적 지표의 경우, 4가지 지표를 사후에 개방형 질문을 통해 파악하는데 응답내용을 분석하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악된 경우를 ‘우수’ 라고 정의하고 해당 범주를 통해 사업의 단기(또는 즉각적인)효과가 잘 파악된 것으로 여기고, 1개 이상 의미 있는 범주가 파악된 경우도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’ 으로 판단하지만, 의미 있는 변화개념이나 범주가 하나도 정리되지 않은 경우는 가족용 질적 지표에서 단기 성과관리에 ‘개선’ 이 필요한 것으로 판단한다.

가족용 장기 영향지표의 경우, 양적지표로는 4가지가 있는데 종결 후 1년 간격으로 파악하여 해당지표 중 2가지 이상에서 의미 있는 변화가 관찰되면 ‘우수’ 로, 1가지 이상에서 의미 있는 변화가 관찰되거나 해당지표의 점수가 유지되면 ‘만족’ 한 수준으로 장기성과가 파악된 것으로 판단한다. 가족용 장기 질적 지표로는 미래계획과 꿈에 대한 실현정도(EF13-2)와 종결 후 변화의 유지(EF14-4)를 종결 후 1년 간격으로 파악하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악되면 장기성과가 ‘우수’ 하게 파악되는 것으로 여기고, 의미 있는 범주가 1개 이상 파악되면 가족영역의 질적 성과가 장기적으로 ‘만족’ 스텝게 파악되는 것으로 판단한다.

가족용 영향평가지표를 소개하면 다음과 같다. 척도형 지표들의 경우 원 자료의 출처나 수정과 재구성에 대한 내용은 부록의 측정도구 부분에서 자세하게 설명하고 있다.

EF1. (강점척도 중 대처능력과 자원요인) 다음은 귀하가 자신이나 자신의 상황에 대해 어떻게 생각하는지를 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 어려움을 피하지 않고 적극적으로 해결하려고 한다.				
2. 나는 새로운 상황에 잘 적응하려고 한다.				
3. 나는 더 나은 삶을 위한 구체적인 방안들에 대해 생각하고 있다.				
4. 나는 나의 미래에 대한 계획을 가지고 있다.				
5. 나는 내 나름대로의 문제해결 방법을 갖고 있다.				
6. 나는 도움이 필요할 때 어디에 가면 도움을 구할 수 있을지 잘 안다.				
7. 나를 격려하고 지지해 주는 사람들이 많다.				
8. 나에게서 가사나 직업 활동 외에 관심을 가지고 하는 활동 (취미, 종교, 친목활동 등)이 있다.				
9. 나는 상황을 개선시키기 위해 필요한 (물적, 인적, 심리적) 자원들을 잘 활용할 수 있다.				
10. 나는 나에게 도움이 되는 정보를 잘 얻는다.				

EF2. (이웃지지) 다음은 귀하가 살고 있는 동네의 이웃이나 어른들에 관한 문항입니다. 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리 동네 어른들은 동네 아이들이 무엇을 하고 지내는지에 대해 관심이 있다.				
2. 우리 아이에게 무슨 일이 있을 때, 우리를 도와 줄 이웃들이 있다.				
3. 우리 동네 사람들은 서로 잘 돕고 지낸다.				
4. 우리 동네 어른들은 동네 아이들이 학교에 잘 다니도록 격려해 준다.				
5. 우리 동네 어른들은 우리 아이가 뭔가 잘못된 일을 할 것 같으면 그냥 지나치지 않는다.				
6. 우리 동네 어른들은 동네 아이들에 대해 애정을 갖고 있는 것 같다.				
7. 우리 동네 어른들은 믿음만한 분들이다.				

EF3. (생활만족도) 다음은 귀하의 가족에 관한 문항입니다. 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리 가족은 행복한 편이다				
2. 우리 가족은 경제적으로 안정되어 있다.				
3. 우리 가족에게 좋은 일이 많이 생기고 있다.				
4. 우리 가족은 생활에 만족하고 있다.				
5. 우리 가족의 생활이 더 나아질 거라는 희망이 있다.				

EF4. (서비스 도움정도) 다음은 귀하가 희망센터를 이용하면서 경험한 내용에 관한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

우리 가족은 센터서비스를 이용하면서	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리 애를 더 잘 돌보기 위한 정보를 얻었다.				
2. 우리 가족에게 도움이 되는 자원을 알게 되었다.				
3. 우리 가족에게 도움이 되는 서비스를 받았다.				
4. 우리 가족에게 도움이 되는 사회적 관계(모임이나 동아리)를 맺게 되었다				
5. 우리 가족이 사는 지역에 대해 더 애착을 갖게 되었다.				
6. 우리 가족도 누군가를 도울 수 있다는 걸 알게 되었다.				
7. 우리 가족의 생활에 대해 더 책임 있는 자세를 갖게 되었다.				
8. 우리 가족 스스로 많은 일을 할 수 있다는 것을 알게 되었다.				
9. 앞으로 비슷한 상황에서 더 잘 대처할 수 있게 되었다.				

EF5. (서비스 만족도) 다음은 귀하가 희망센터를 통해 경험한 서비스에 얼마나 만족하시는지 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

우리 가족은 센터서비스를 이용하면서	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나에게 필요하고 원하는 도움을 받았다.				
2. 나는 주변에 비슷한 도움을 필요로 하는 사람이 있다면 이 기관을 추천할 것이다.				
3. 내가 받은 도움은 현재 나의 어려움을 효과적으로 처리하는데 도움이 되었다.				
4. 내가 받은 도움에 대해 전반적으로 만족한다.				
5. 내가 어려움에 처할 때, 나는 이 기관에 다시 올 것이다.				
6. 내가 도움이 필요할 때, 선생님께 연락을 어렵지 않게 취할 수 있었다.				

EF6. (가족의 융화) 다음은 귀하의 가족생활에 관한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 서로 지지해 준다.				
2. 서로에게 많은 시간과 관심을 쏟는다.				
3. 서로 솔직하게 얘기하고 경청한다.				
4. 각자 아끼고 사랑받고 있다고 느낀다.				
5. 함께 뭔가를 한다(가족행사나 이벤트를 함께 한다).				
6. 함께 즐기며 웃는다.				
7. 문제를 해결하기 위해 함께 노력한다.				

EF7. (아동의 행복도와 관계성에 대한 인식) 다음은 귀하의 자녀(희망센터를 이용하는 자녀를 중심으로 응답)에 관한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리아이는 행복하다.				
2. 우리아이는 대체로 기분이 좋다.				
3. 우리아이는 스트레스를 잘 받지 않는다.				
4. 우리아이는 애정표현을 잘 한다.				
5. 우리아이는 친구들과 잘 지낸다.				
6. 우리아이는 다른 사람을 잘 배려한다.				

EF8. (아동에 대한 평가) 다음은 귀하의 자녀(희망센터를 이용하는 자녀를 중심으로 응답)에 대해 어떻게 생각하는지 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리아이는 좋은 성격을 가지고 있다.				
2. 우리아이는 능력이 있다.				
3. 우리아이는 소중한 존재이다.				

EF9. (자녀의 건강) 다음은 귀하의 자녀(희망센터를 이용하는 자녀를 중심으로 응답)의 건강에 대해 물어보는 질문입니다. 두 명 이상의 자녀가 희망센터를 이용하는 경우, 차례로 2명에 대해서만 답해 주시기 바랍니다.

**9-11: 센터를 이용하는 (첫 번째) 자녀의 현재 건강상태는?**

- ① 전혀 건강하지 않다.    ② 건강하지 않은 편이다.    ③ 보통이다.  
 ④ 건강한 편이다.        ⑤ 매우 건강하다.

**9-12: 센터를 이용하는 (두 번째) 자녀의 현재 건강상태는?**

- ① 전혀 건강하지 않다.    ② 건강하지 않은 편이다.    ③ 보통이다.  
 ④ 건강한 편이다.        ⑤ 매우 건강하다.

※ (가족용 질적 영향지표) 다음은 귀하께서 우리아이 희망센터를 이용하면서 경험한 내용을 물어보는 질문입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주십시오.

EF10. (자신과 가족의 변화) 우리아이 희망센터를 함께하면서 귀하와 가족이 어떻게 달라졌습니까? 희망센터와 함께하면서 본인과 가족에게 어떤 변화가 있는지에 대해 구체적으로 알려주십시오.

EF11. (현실화된 기대) 예전에는 이런 일이 생기면 좋겠다고 생각만 했는데, 희망센터와 함께하면서 현실로 이루어진 상황이나 경험이 있습니까?

EF12. (잠재적/간접 효과) 우리아이 희망센터와 함께하면서 귀하와 가족이 미리 기대하거나 예상하지 못한 영향이나 변화가 있습니까? 있다면 무엇입니까?

EF13. (미래/꿈에 대한 생각-희망) 우리아이 희망센터를 함께하면서 자신의 미래나 꿈에 대해 새롭게 생각하게 된 것이 있습니까? 있다면 무엇입니까?

EF13-1. (미래에 대한 준비노력) 위의 13번에서 이야기한 미래나 꿈을 이루기 위해 지금 시작한 준비나 노력이 있습니까? 있다면 무엇입니까?

EF13-2. (미래계획과 꿈의 실현정도 - 종결 후 추수조사시 활용목적) 이전조사에서 이러  
이러한 미래계획과 꿈에 대해 얘기했는데 지금 그러한 계획이 어느 정도 이루어  
지고 있나요? 10점 척도(1점: 전혀 이루어지고 있지 않고 있음 - 10점: 매우 잘  
이루어지고 있음)로 대답한다면 몇 점 정도일까요? 무엇을 보고 그 정도 점수라  
고 생각하나요?

		전혀 이루어지지 않고 있음					매우 잘 이루어지고 있음				
세션		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
날짜											
점수의 의미											

EC14-1부터 EC14-4는 다른 영향지표와 달리 실천의 과정에서 실무자가 이용자와 함께  
작성하는 지표로 부록의 II. 실무자가 질문하는 가족용 설문을 활용하여 조사한다.

EC14-1: 변화목표와 달성정도

EC14-2: 종결 시 원하는 변화가 이루어진 정도

EC14-3: 종결에 대한 합의와 자신감

EC14-4. 추수조사: 종결 후 변화의 유지

### 3) 실무자용 영향지표의 활용과 성과기준

실무자용 양적 지표 EW1(직무능력감)과 EW2(자원과의 협력활동)는 사전조사(신규 배  
치된 실무자의 경우 배치 후 1달 이내에 자기보고 형식으로, 기존 실무자들의 경우는 매년  
12월에 정기조사로 자료수집)와 사후조사(신규 배치된 실무자나 기존 실무자 모두 익년 12  
월에 정기조사)의 형식으로 자료를 수집하고 해당 점수의 변화를 분석하여 단기 영향지표로  
활용하고, 매년 정기적인 조사를 통해 장기적 영향 지표로도 동시에 활용하도록 고안되었다.

질적 지표(EW3-EW9)들은 매년 12월 실무자 대상 정기조사 시 자기보고의 형식으로  
자료를 수집하고 해당 자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 개념화, 범주화하여 단기 영  
향지표로 활용하고 그 중, EW7(사업의 목적달성 정도와 그 근거)은 1년 간격으로 자료를  
축적하여 장기적 변화 내용을 파악하여 분석하도록 고안되었다.

실무자용 단기 양적지표의 경우, 2가지 지표 중 1개 이상에서 의미 있는 변화(첫 조사에  
서는 지표의 100점 기준 80점 이상인 경우, 2년차부터는 연별 평균차 검증을 통해 유의한  
변화가 관찰되는 경우)가 파악되는 경우를 '우수' 라고 정의하고 해당지표를 통해 사업의  
단기효과가 실무자 영역에서 잘 파악된 것으로 여기고, 지표점수가 유지되는 경우(첫 조사에

서는 지표의 100점 기준 70점 이상인 경우, 2년차부터는 연별 지표점수가 유지되는 경우)도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’으로 판단하지만, 해당 지표의 점수가 유의하게 감소하는 경우는 실무자측면의 단기 성과관리에 ‘개선’이 필요한 것으로 판단한다.

실무자용 단기 질적지표의 경우, 7가지 지표를 연별로 개방형 질문을 통해 파악하는데 응답내용을 분석하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악된 경우를 ‘우수’라고 정의하고 해당 범주들을 통해 사업의 단기(또는 즉각적인)효과가 잘 파악된 것으로 여기고, 1개 이상 의미 있는 범주가 파악된 경우도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’으로 판단하지만, 의미 있는 변화개념이나 범주가 하나도 정리되지 않은 경우는 실무자용 질적 지표에서 단기 성과관리에 ‘개선’이 필요한 것으로 판단한다.

실무자용 장기 영향지표의 경우, 양적지표로는 2가지가 있는데 연별로 파악하여 해당지표 중 1가지 이상에서 의미 있는 변화가 관찰되면 ‘우수’로, 해당지표의 점수가 유지되면 ‘만족’스러운 수준으로 장기성과가 파악된 것으로 판단한다. 실무자용 장기 질적지표에서는 사업의 목적달성 정도(EW7)를 연별로 파악하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악되면 장기 성과가 ‘우수’하게 파악되는 것으로 여기고, 의미 있는 범주가 1개 이상 파악되면 가족영역의 질적 성과가 장기적으로 ‘만족’스럽게 파악된 것으로 판단한다.

실무자용 영향평가지표들을 소개하면 다음과 같다. 척도형 지표들의 경우 원 자료의 출처나 수정과 재구성에 대한 내용은 부록의 측정도구 부분에서 자세하게 설명하고 있다.

EW1. (직무능력감) 다음은 귀하의 직무와 관련된 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 업무수행에 필요한 자원을 동원할 수 있다.				
2. 나는 나의 업무와 관련하여 다른 사람들에게 인정받지 못한다.				
3. 문제가 발생했을 때, 나는 상사나 동료와 거리낌 없이 상의할 수 있다.				
4. 나는 내 업무와 관련하여 충분한 재량권을 갖고 있다.				
5. 나는 상사나 동료에게 나의 의견을 얘기할 수 있다.				
6. 나는 때때로 내 업무와 관련하여 무엇을 해야 할지 잘 모를 때가 있다.				
7. 아무리 어려운 문제라도 최선을 다하면 해결할 수 있다.				
8. 나는 상사나 동료에게 업무와 관련하여 도움을 요청할 수 있다.				

EW2. **(자원과의 협력능력)** 다음은 지역자원과 함께 일하는 것에 대해 귀하의 생각을 묻은 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 센터 활동을 하면서, 성공적인 자원 개발 경험을 하게 되었다.				
2. 센터 활동을 하면서, 자원 개발에 자신감을 가지게 되었다.				
3. 센터 활동을 하면서, 서비스 이용자에 적합한 자원을 연계하는 능력이 향상되었다.				
4. 센터 활동을 하면서, 타 기관이나 개인과의 역할을 조정하는 능력이 향상되었다.				
5. 센터 활동을 하면서, 타 기관이나 개인과 의견이 맞지 않을 때 완화시키거나 해결하는 방법을 습득하게 되었다.				
6. 센터 활동을 하면서, 타 기관이나 개인과 함께 협력하여 사업을 수행하는 능력이 향상되었다.				
7. 센터 연계활동이 전반적인 업무 수행에 도움이 되었다.				

※ **(실무자용 질적 영향지표)** 다음은 여러분이 우리아이 희망센터의 지원사업을 수행하면서 경험한 내용을 물어보는 질문입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주십시오.

EW3. **(실무자차원 사업의 영향)** 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 희망센터의 실무자에게 도움을 주고 있거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

EW4. **(기관차원 사업의 영향)** 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 기관차원(희망센터나 모법인까지 포함하여) 도움을 주거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

EW5. **(지역사회 사업의 영향)** 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 지역사회 전체에 도움을 주거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

EW6. **(잠재적/간접 효과)** 우리아이 희망네트워크 지원사업이 아동과 가족, 실무자, 기관 또는 지역사회에 미친 영향중에서 미리 계획하거나 기대하지 않았던 것이 있었습니까? 혹시 있다면 무엇입니까?

EW7. **(사업의 목적달성 정도)** 우리아이 희망네트워크 지원사업의 비전과 목적이 현재 어느 정도 달성/실현되었다고 생각하십니까? 10점 척도(1점: 전혀 이루어지고 있지 않고 있음 - 10점: 매우 잘 이루어지고 있음)로 대답한다면 몇 점 정도일까요? 무엇을 보고 그 정도 점수라고 생각하나요?

		전혀 이루어지지 않고 있음					매우 잘 이루어지고 있음				
세션		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
날짜											
점수의 의미											

EW8. **(연간 성공경험)** 1년 동안의 센터사업을 되돌아봤을 때, 가장 잘했다고 생각하거나 가장 자랑하고 싶은 것은 무엇입니까?

EW9. **(지역사회의 강점)** 센터에서 일해 오면서 발견하신 지역사회의 강점은 있으십니까? 있다면 무엇인지 적어주십시오.

EW9-1. **(지역강점을 활용한 성공경험)** 그러한 강점을 활용해서 일했던 성공경험이 있으십니까? 있다면 무엇인지 적어주십시오

#### 4) 지역자원용 영향지표의 활용과 성과기준

지역자원용 양적 지표 ER1(희망센터와의 협력활동 만족도)과 ER2(지역적 효과에 대한 인식)는 희망센터와 함께 일하는 지역사회 자원들이 매년 말 1회씩 정기조사에 참여하는 방식으로 자료를 수집한다. 함께 일하는 지역자원의 특성(자원의 종류, 협력기간, 자원의 이동)으로 인해 동일 대상에게 매년 정기조사를 중단적으로 시행하기가 어려울 것으로 판단된다. 이러한 제약을 고려하여 매년 12월에 당해 연도에 각 희망센터와 3개월 이상 사업을 함께 한 지역자원 중 10명 정도에게 자기 보고하는 형식으로 자료를 수집하고, 해당 결과를 단기(지표의 만점 기준 70%이상의 점수를 만족 기준으로)와 장기 성과지표(장기비교는 연차별 지수평균의 비교를 통해)로 활용하는 것이 가능하다.

지역자원용 질적 지표(ER3-ER5)들은 매년 12월 지역자원 대상 정기조사 시 자기보고의 형식으로 자료를 수집하고 해당 자료에 대한 내용분석을 통해 응답내용을 개념화, 범주화하여 단기 영향지표로 활용하고 그 중, ER5(지역사회차원의 사업 영향)는 1년 간격으로 자

료를 축적하여 장기적 변화 내용을 파악하여 분석하도록 고안되었다.

지역자원용 단기 양적지표의 경우, 2가지 지표 중 1개 이상에서 의미 있는 변화(첫 조사에서는 지표의 100점 기준 80점 이상인 경우, 2년차부터는 연별 평균차 검증을 통해 유의한 변화가 관찰되는 경우)가 파악되는 경우를 ‘우수’ 라고 정의하고 해당지표를 통해 사업의 단기효과가 지역자원 측면에서 잘 파악된 것으로 여기고, 지표점수가 유지되는 경우(첫 조사에서는 지표의 100점 기준 70점 이상인 경우, 2년차부터는 연별 지표점수가 유지되는 경우)도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’ 으로 판단하지만, 해당 지표의 점수가 유의하게 감소하는 경우는 지역자원측면의 단기 성과관리에 ‘개선’ 이 필요한 것으로 판단한다.

지역자원용 단기 질적지표의 경우, 3가지 지표를 연별로 개방형 질문을 통해 파악하는데 응답내용을 분석하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악된 경우를 ‘우수’ 라고 정의하고 해당 범주들을 통해 사업의 단기효과가 잘 파악된 것으로 여기고, 1개 이상 의미 있는 범주가 파악된 경우도 사업의 단기효과 파악에 있어 ‘만족스러운 것’ 으로 판단하지만, 의미 있는 변화개념이나 범주가 하나도 정리되지 않은 경우는 지역자원용 질적 지표에서 단기 성과관리에 ‘개선’ 이 필요한 것으로 판단한다.

지역자원용 장기 영향지표의 경우, 양적지표로는 사업의 지역적 효과에 대한 인식(ER2)를 연별로 파악하여 의미 있는 변화가 관찰되면 ‘우수’ 로, 해당지표의 점수가 유지되면 ‘만족’ 스러운 수준으로 장기성고가 파악된 것으로 판단한다. 지역자원용 장기 질적지표에서는 지역사회 차원의 사업의 영향(ER5)를 연별로 파악하여 의미 있는 범주가 2개 이상 파악되면 장기성고가 ‘우수’ 하게 파악되는 것으로 여기고, 의미 있는 범주가 1개 이상 파악되면 지역자원영역의 질적 성과가 장기적으로 ‘만족’ 슥게 파악된 것으로 판단한다.

지역자원용 영향평가지표들을 소개하면 다음과 같다. 척도형 지표들의 경우 원 자료의 출처나 수정과 재구성에 대한 내용은 부록의 측정도구 부분에서 자세하게 설명하고 있다.

ER1. (협력활동 만족도) 다음은 우리아이 희망센터와 귀하의 협력활동에 관한 문항입니다.

각 문항을 잘 읽고 본인의 의견과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리아이 희망센터는 내가 서비스 이용자에게 적절한 지원을 할 수 있도록 도움을 준다.				
2. 우리아이 희망센터는 나와 함께하는 협력활동에 필요한 상호 작용과 의사소통을 잘 한다.				
3. 나는 우리아이 희망센터와 일을 하면서 많은 것을 배우고 있다.				
4. 내가 우리아이 희망센터와 함께하는 활동은 아동과 가족의 어려움을 해결 하는 데 효과적이라고 생각한다				

ER2. (사업의 지역적효과에 대한 인식) 다음은 우리아이 희망센터의 활동에 대한 귀하의 생각을 알아보기 위한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽고 본인의 생각과 가장 가까운 응답을 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 그런 편이다 ④ 매우 그렇다 중 하나만 골라 ✓표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 우리아이 희망센터는 적절한 서비스를 제공하여 지역 내 아동의 지속적인 보호기반을 마련하는데 기여하고 있다고 생각한다.				
2. 우리아이 희망센터는 지역 내 아동과 가족의 복지를 증진시키는 데 기여하고 있다고 생각한다.				
3. 우리아이 희망센터는 가족과 지역주민들이 모임과 소통을 통해 삶이 더 나아지는데 기여하고 있다고 생각한다.				
4. 우리아이 희망센터는 지역 내 욕구를 가진 가족들이 필요한 서비스에 접근할 수 있는 기회를 더 높이고 있다고 생각한다.				
5. 우리아이 희망센터는 지역 내 문제와 아동, 가족의 욕구에 대해 더 많은 사람들이 관심을 갖도록 기여하고 있다고 생각한다.				
6. 우리아이 희망센터는 지역 내 아동과 가족이 필요로 하는 서비스에 대해 더 많은 자원과 예산이 확보되도록 기여하고 있다고 생각한다.				
7. 우리아이 희망센터는 아동과 가족을 대신하여 그들의 불공평한 지역사회 조건을 변화시키는 노력을 하고 있다고 생각한다.				
8. 우리아이 희망센터는 지역사회의 아동과 가족을 위한 비전을 공유할 수 있도록 기여하고 있다				
9. 우리아이 희망센터는 지역사회 내 아동과 가족사례에 대해 각 기관들이 경쟁하기보다 서로 협력해서 일하도록 돕고 있다				
10. 우리아이 희망센터는 지역사회의 기관들이 각자의 장점을 살려 협력할 수 있도록 돕고 있다				
11. 우리아이 희망센터는 우리지역의 아동과 가족을 좀 더 긍정적으로 바라보게 하는데 기여하고 있다				
12. 우리아이 희망센터는 정보를 적극적으로 개방해주어 소통에 도움이 되고 있다				
13. 우리아이 희망센터는 협력을 위해서 지역기관을 적극적으로 찾아와 준다.				

※ (지역자원용 질적 영향지표) 다음은 여러분이 희망센터와 함께 일하면서 경험한 내용을 물어보는 질문입니다. 각각의 질문에 대해 해당되는 내용을 구체적으로 적어주십시오.

ER3. (이용자차원 사업의 영향) 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 지역사회 아동과 가족에게 도움을 주고 있거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

ER4. (본인/기관차원 사업의 영향) 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 귀하 또는 귀하가 일하는 기관에 도움을 주고 있거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

ER5. (지역사회차원 사업의 영향) 우리아이 희망네트워크 지원사업의 활동이 지역사회 전체에 도움을 주거나 영향을 미치고 있다고 생각하십니까? 있다면 어떤 점에서 그렇습니까?

#### 5) 영향지표의 실시주기와 성과기준의 요약

앞서 논의된 대상별 영향지표의 실시주기와 성과관리의 기준을 요약하면 아래 <표 4-4-3>과 같이 제시될 수 있다.

<표 4-4-3> 영향평가지표의 실시주기와 성과기준

대상	방법	단기지표	단기성과 기준	장기지표	장기성과 기준	실시주기
아동	양적	EC1. 자아존중감(사전사후) EC2. 자기신뢰감(사전사후) EC3. 행복도(사전사후) EC4. 친구지지(사전사후) EC5. 부모(보호자)지지(사전사후) EC6. 학교만족도(사전사후)	우수 : 7개 <sup>6)</sup> 지표 중 3개 이상 의미 있는 변화 만족: 2개 이상 개선: 0개	EC3 (1년 간격 추수조사)	우수 : 해당지표에서 의미 있는 변화 만족 : 해당지표의 유지	단기 :사전사후, 장기 : 종결 후 1년 간격
	질적	EC7. 본인과 가족의 변화(사후) EC8. 현실화된 기대(사후) EC9. 미래에 대한 계획과 실현 노력(사후, 추수조사에도 활용) EC10. 변화목표와 달성정도 (양적+질적, 실천과정에서 파악, 사후와 추수조사에도 활용)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족: 1개 개선: 0개	EC9-2. 미래계획과 꿈에 대한 실천정도 EC10-4. 종결 후 변화의 유지 (1년 간격 추수조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족 : 1개 이상	단기 : 사후, 장기 : 종결 후 1년 간격
가족	양적	EF1. 강점척도 (대처능력과 자원요인)(사전사후) EF2. 이웃지지(사전사후) EF3. 생활만족도(사전사후) EF4. 서비스도움정도(사후) EF5. 서비스만족도(사후) EF6. 가족융화성(사전사후) EF7. 아동행복도와 관계성에 대한 인식(사전사후) EF8. 아동에 대한 평가(사전사후) EF9. 아동의 건강 (건강도-실천과정에서 파악)	우수 : 10개 <sup>7)</sup> 지표 중 4개 이상 의미 있는 변화(사후는 만점기준 80%이상 점수) 만족 : 2개 이상 (사후는 만점기준 70%이상 달성) 개선: 0개	EF1, EF2, EF3, EF6 (1년 간격 추수조사)	우수 : 4개 지표 중 2개 이상 의미 있는 변화 만족 : 해당지표의 유지	단기 :사전사후 (EF4와 EF5는 사후) 장기 : 종결 후 1년 간격
	질적	EF10. 본인과 가족의 변화(사후) EF11. 현실화된 기대(사후) EF12. 사업의 간접/잠재적 효과 (사후) EF13. 미래에 대한 계획과 실현노력 (사후, 추수조사에도 활용) EF14. 변화목표와 달성정도 (양적+질적, 실천과정에서 파악, 사후와 추수조사에도 활용)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족: 1개 개선: 0개	EF13-2. 미래계획과 꿈에 대한 실현정도 EF14-4. 종결 후 변화의 유지 (1년 간격 추수조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족 : 1개 이상	단기 : 사후, 장기 : 종결 후 1년 간격

대상	방법	단기지표	단기성과 기준	장기지표	장기성과 기준	실시주기
실무자	양적	EW1. 직무능력감 (연별 정기조사) EW2. 자원과의 협력활동 (연별 정기조사)	우수 : 2개 지표 중 1개 이상 의미 있는 변화 만족 : 지표점수의 유지 개선 : 유의한 감소	EW1 EW2	우수 : 2개 지표 중 1개 이상 의미 있는 변화 만족 : 해당지표의 유지	연별 정기조사
실무자	질적	EW3. 사업의 영향 (실무자차원) (정기조사) EW4. 사업의 영향 (기관차원) (정기조사) EW5. 사업의 영향 (지역사회차원) (정기조사) EW6. 사업의 간접/잠재적 효과 (정기조사) EW7. 사업의 목적달성 정도 (정기조사) EW8. 연간 성공경험 (정기조사) EW9. 지역 강점을 활용한 성공경험 (정기조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족: 1개 개선: 0개	EW7 (연별 정기조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족 : 1개 이상	연별 정기조사
지역자원	양적	ER1. 희망센터와의 협력활동만족도 (정기조사) ER2. 사업의 지역적 효과에 대한 인식(정기조사)	우수 : 2개 지표 중 1개 이상 의미 있는 변화 만족 : 지표점수의 유지 개선: 감소	ER2 (연별 정기조사)	우수 : 해당지표의 의미 있는 변화 만족 : 해당지표의 유지	연별 정기조사
	질적	ER3. 사업의 영향 (이용자차원) (정기조사) ER4. 사업의 영향 (본인/기관차원) (정기조사) ER5. 사업의 영향 (지역사회차원) (정기조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족: 1개 개선: 0개	ER5 (연별 정기조사)	우수 : 의미 있는 범주가 2개 이상 만족 : 1개 이상	연별 정기조사

6) 아동용 질적지표에 분류된 EC10에서 목표달성 정도는 양적지표로 이를 포함할 경우 7개.

7) 가족용 질적지표에 분류된 EF14에서 목표달성 정도는 양적지표로 이를 포함할 경우 10개.

## V. 결 론

본 연구는 우리아이 희망네트워크 지원사업의 운영, 과정, 영향을 평가하는 지표의 개발과 해당 지표를 활용한 통합적 성과관리 모형을 제안하는 목적으로 수행되었다. 문헌 연구, 초점집단면접(FGI), 연구진 회의를 통해 평가의 틀과 평가영역이 논의된 후, 세 영역(운영, 과정, 영향)에 대한 평가지표 초안이 마련되었고, 대상별 예비조사를 통해 지표에 대한 내용 타당도의 확인과 세부 문항에 대한 보완 과정을 거쳤다.

8가지 하위 평가영역(센터와 지역적 특성, 팀워크, 근무여건, 실적관리, 인적관리, 홍보, 효율성, 평가관리)으로 구성된 운영지표에 총 70여개의 지표가 제안되었고, 2가지 하위 평가영역(강점관점사례관리실천, 가족중심의 실천)을 통해 우리아이 희망네트워크 지원사업의 핵심 실천원칙들이 실천의 과정에 잘 반영되는 지를 파악하는 과정평가 척도 2개의 척도를 포함해 14가지의 지표가 제안되었다. 아울러 사업의 운영과 실천과정이 서비스 이용자(아동과 가족), 실무자와 기관, 지역사회에 미치는 영향과 성과를 파악하기 위해 총 38가지의 장단기 영향지표도 고안되었다.

연구 과업을 수행함에 있어 연구진은 연구자의 견해나 목소리보다는 평가의 참여자인 서비스 이용자와 실무자의 입장과 견해가 최대한 반영될 수 있도록 노력했고, 사업의 관점인 강점관점 해결중심 실천 원리가 평가와 성과관리의 과정에도 투영될 수 있도록 고민하였으며, 해당 지표들이 활용될 때 평가의 도구로만 사용되는 것이 아니라 응답자의 반영적 성찰을 돕는 도구로서 기여하기를 바라면서 문항과 지표들을 선정하였다. 또한 본 연구는 지나치게 계량화된 평가지표들이 갖는 제한점을 보완하는 취지로 분석과 표준화의 어려움을 감수하면서도 질적 지표들을 제안하였고 이를 통해 때로는 예외적이지만 좀 더 다양한 내용들을 파악할 수 있는 통합적 평가틀을 유지하고자 했다.

평가지표의 통합성은 평가의 영역(운영, 과정, 영향), 평가의 방법(양적, 질적), 평가의 주기(단기, 장기), 평가의 대상(아동, 가족, 실무자, 지역자원) 등에 다양한 차원에서 반영되었는데, 이들 지표를 통해 사업의 과정과 영향에 대한 체계적이고도 통시적인 성과관리가 용이해 졌다. 운영과 과정지표는 실무자의 반영적 실천을 가능하게 하며, 영향지표는 장단기 사업의 효과와 사업의 효율성을 판단하는 기초 자료를 제공해 줄 수 있다.

연구진들은 평가지표나 도구가 실천의 방향과 과정을 이끄는 역할을 할 수 있다고 믿는다. 언제나 이용자들의 이익을 최우선적으로 생각하고 그들의 목소리를 더 잘 존중하려고 하는 우리아이 희망네트워크 지원사업의 강점관점 해결중심 실천원칙이 고안된 평가지표들을 사용할 때에도 항상 적용된다는 점을 염두에 두고 지표들이 활용되기를 바란다. 하지만 그 활용 과정이 결코 쉽지 않다는 점을 이해하기에 실무자들을 위한 지속적인 지원, 교육 훈련과 슈퍼비전 등이 제공되어야 할 것이다.

모든 평가지표들은 탄생과 동시에 지속적인 수정·보완의 과정을 거쳐야 할 것이다. 지표를 활용하는 과정에서, 강점관점의 실천에 부합되지 않거나, 이용자의 변화를 파악하거나 실무자의 성찰에 도움을 주지 못하거나, 응답자에게 지나친 부담을 주거나, 수정이나 보완된다고 지적되는 문항들은 신속히 개선되어야 할 것이다. 그리고 개선 과정 역시 서비스 이용자,

실무자, 기관, 지역자원, 사업지원단, 연구진 등을 포함한 모든 이해당사자들이 적극적으로 참여하고 소통하는 과정을 통해 이루어져 한층 더 발전된 지표와 성과관리 체계를 마련하는 노력이 계속되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김경미·윤재영(2010). 강점관점과 지역사회네트워크를 기반으로 하는 통합적 사례관리 실천 방법의 구조화: 개념도 연구법(concept mapping)을 활용하여. *한국가족복지학*, 28(4):93-118.
- 김형모(2010a). 지역아동센터 평가의 현황과 발전방향. *사회복지*, 186, 72-82.
- 김형모(2010b). 아동복지서비스 성과관리. *한국 사회복지 행정학회 춘계학술대회 및 Workshop 자료집*, 153-202.
- 보건복지부·송실대학교(2006). 취약여성가구주 사례관리사업 평가와 운영방안에 관한 연구. 보건복지부·송실대학교.
- 우리아이 희망네트워크 지원사업(2009). 우리아이 희망네트워크 지원사업 2009년도 실무자 참여평가 결과보고서.
- 한국월드비전(2010). 지역사회와 함께 하는 아동 삶의 질 향상을 위한 조사연구보고서.
- 한국자원봉사협의회·송실대학교(2008). 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영 모델 개발 연구.
- 한국청소년정책연구원(2010). 한국청소년패널조사(KYPS). 중2 패널 1-5차년도 User's Guide.
- Allen, R. I., Petr. C. G., & Cay Brown, B. F. (1995). *Family-Centered Behavior Scale and User's Manual*.
- Bowen, G. L. & Richman, J. M. (2008). *School Success Profile 2008 Summary Scales*. Jordan Institute for Families.
- Dunst, C. J., Boyd, K., Trivette, C. M., & Hamby, D. W. (2002). Family-Oriented Program Models and Professional Helpgiving Practices. *Family Relations*, 51, 221-229.