

초등돌봄교실 서비스 질 제고를 위한 표준화 방안

배상훈

성균관대학교

초등돌봄교실 서비스 질 제고를 위한 표준화 방안

● 작성자 배상훈

성균관대학교

e-mail : sbae@skku.edu

- Issue Paper는 교육정책네트워크 사업의 일환으로 교육현안을 분석하여 정책적 대안을 제시합니다.
- 원고는 연구자의 전문적 시각으로 작성된 것으로 교육정책네트워크 및 본원의 공식 입장과 다를 수 있습니다.

Contents

I. 서론	1
II. 초등 돌봄 서비스: 개념 및 현황	4
1. 개념	4
2. 현황	6
III. 초등 돌봄 서비스의 질: 개념 및 선행연구	9
1. 개념	9
2. 선행 연구	10
IV. 초등 돌봄 서비스 질 관리 모델	14
1. 초등 돌봄 서비스의 질 관리	14
2. 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델	14
V. 결론 및 제언	18
1. 초등 돌봄 서비스의 질 제고 방안	18
2. 후속 연구 제언	19
참 고 문 헌	21

I

서론

우리나라에서 방과후학교의 연원에 대하여는 다양한 논의가 있다. 그러나 교육 현장에 실질적인 영향을 미친 것은 1995년 5.31 교육개혁 방안의 하나로 도입된 방과후 교육활동으로 알려져 있다(배상훈, 2013). 이 시기에 시작된 방과후 교육활동은 경직적이고 폐쇄적으로 운영되는 정규 교육과정을 보완하여 수요자의 다양한 교육적 요구를 반영하기 위한 교육활동의 성격을 가지고 있다. 이후 방과후 교육활동은 점차 다양해지는 사회적, 교육적 요구를 반영하여 학생의 특기적성개발, 교육복지 구현, 사교육비 경감 등 다양한 정책목표를 달성하기 위한 수단으로 활용되어 왔다. 2004년에는 방과후 보육, 특기적성 프로그램, 수준별 보충학습 등으로 다양하게 운영되던 방과후 교육활동이 방과후학교라는 이름으로 통일되었다. 2013년 현재 전국 99.9%의 초·중·고교에서 방과후학교가 운영되고 있다. 강좌 수는 57만여 개에 달하고, 전체 학생의 72.2%가 하나 이상 프로그램에 참여하고 있다(김홍원 외, 2013).

본 보고서에서 다루는 초등 돌봄 서비스도 방과후학교의 일환이라 할 수 있다. 2004년 이후 초등학교 저학년 학생의 방과후 보호 및 보육 수요에 대응하기 위해 본격적으로 도입되었으며, 교육적, 정책적, 사회적 필요성은 다음과 같다.

첫째, 가장 중요한 기능은 역시 방과후 아동에 대한 보호 기능이다. 최근 보건복지부와 서울대학교가 함께 수행한 연구¹⁾에 따르면, 초등 돌봄 교실, 어린이집, 지역아동센터 등에서 이루어지는 돌봄 서비스의 총규모는 맞벌이 가정의 초등학생 자녀수보다 적었다. 이에 따라 방과후 자기보호 아래 놓인 아동²⁾이 많고, 교육적, 사회적으로 유해한 환경에 노출될 가능성이 크다. 나아가 적절한 보호를 받지 못하는 아동들은 심리적

1) 방과후 방치가 아동발달에 미치는 효과 연구 2011년 12월말 현재 우리나라 맞벌이 가구는 전체 유배우 가구 중 43.6%정도이고 맞벌이 가구의 자녀연령별 규모를 살펴보면, 영유아가 약 85만명, 초등학생이 138만명(저학년 63만명, 고학년 75만명)인데, 초등학생 중 방과후 기관(초등돌봄교실, 어린이집, 지역아동센터)에 다니고 있는 아동은 약 21만명⁵⁾에 불과함

2) 방과후 방치가 아동발달에 미치는 효과 연구에서는 학교 정규수업을 마친 방과후 시간에 3시간 이상 혼자 혹은 형제·자매하고 만 지내는 자기보호아동이 초등학교 저학년 시기인 만 6~8세에는 8%수준이고, 초등학교 고학년인 만 9~11세에는 23%정도로 추정함.

불안과 정서 장애에 놓이기 쉽고, 비행에 휩싸일 가능성도 많다. 그리고 이는 다시 건강손실과 학습부진 등의 문제로 이어질 가능성이 있다(노성향, 2012). 이렇게 볼 때, 양질의 초등 돌봄 서비스는 성장기 아이들에게 보장되어야 할 최소한 기본적인 권리이자 사회적 보호 장치라고 할 수 있다.

둘째, 초등 돌봄 서비스는 체계적인 프로그램 운영을 통해 아동의 성장과 발달을 적극적으로 도모하는 기능을 할 수 있다. 이미 북유럽 국가 등 많은 선진국에서는 놀이, 학습, 체험 활동 등의 방과후 프로그램을 통해 아동이 지적, 정서적, 사회적으로 균형된 성장과 발달을 할 수 있도록 돕고 있다(Klerfelt, 2014). 또한 체계적인 돌봄 서비스는 아동의 건강과 신체 발육에도 긍정적인 기능을 할 수 있다. 초등 저학년이 성장과 발달에서 중요한 시기이고 저소득층 소외 계층 자녀들이 방과후에 방치될 가능성이 높다고 할 때, 초등 돌봄 서비스는 최상의 교육 복지 프로그램이 될 수 있다.

셋째, 경제활동을 하는 여성의 자녀양육 부담을 완화하는 사회적 기능이 있다. 2014년 현재 우리나라 여성의 경제활동 참가율은 55.2% 수준으로 OECD 평균 62.3% 보다 낮다. 이는 우리나라에서 제공되는 돌봄 서비스의 양과 질이 영향을 미친 것으로 해석할 수 있다. 특히 연령대별³⁾로 보면, 30~39세 여성의 경제활동 참여율이 낮은 M자 형태를 보이는 것이 이를 방증한다. 요컨대 여성의 사회경제적 활동은 사회적 차원에서 아동 돌봄 장치의 마련과 밀접한 관계가 있으며, 이제 양질의 돌봄 서비스 제공은 국가적 책임으로 인식되고 있다.

넷째, 국가적 차원에서 돌봄 서비스의 확대는 저출산 문제의 돌파구가 될 수도 있다. 우리나라의 최근 10년 합계 출산율⁴⁾은 1.076~1.297 수준으로 65세 이상 인구의 구성비율을 높이고, 총부양비, 유소년 부양비, 노년 부양비, 노령화 지수 등을 높이고 있다. 이러한 인구구조는 결국 국가의 성장 잠재력을 낮추는 문제를 낳는다. 저출산 문제도 자녀의 보육과 관련된 경제적, 시간적 부담과 적지 않은 관계있다고 할 때, 초등 돌봄 서비스는 이러한 사회적 문제의 해결에 도움이 된다.

이상과 같은 사회적, 경제적, 교육 필요에 따라 박근혜 정부는 “오후 5시까지 초등학

3) 2014년 현재 20~29세 여성의 경제활동 참가율은 63.3%, 30~39세는 59.0%, 40~49세는 66.7%, 50~59세는 62.7%로 30~39세의 경제활동참가율이 20~29세의 63.3%에 비해 낮은 수준이다(통계청, 2014).

4) 가임여성(15~49세) 1명이 평생 동안 낳을 것으로 예상되는 평균 출생아 수를 나타낸 지표로 연령별 출산율의 총합이며, 출산력 수준을 나타내는 대표적 지표(통계청, 2014)

생의 방과후 돌봄 프로그램을 무료로 제공하고, 저녁 10시까지 온종일 돌봄교실을 운영”한다는 공약을 제시하고 국정과제로 추진하고 있다.⁵⁾ 정부가 2014년부터 추진 중인 초등 1~2학년 저녁 돌봄 교실 무상운영, 돌봄겸용 교실 설치 등이 대표적이다. 2014년 현재 돌봄교실 운영 현황을 보면(교육부, 2014), 전국 10,966개 교실에서 221,310명의 학생이 참여하고 있다. 2013년과 비교할 때, 총 3,571개 교실, 61,573명이 증가한 것이며, 비약적으로 확대된 수치이다.

문제는 초등 돌봄 서비스의 질이다. 국가적으로 초등 돌봄 서비스의 수요는 급격히 증가하고 있지만, 이를 담당할 시설과 여건은 부족하거나 미흡하여 돌봄 서비스 질적 수준이 낮아질 수 있기 때문이다(류연규, 2012, 국회예산정책처, 2014). 이제 초등 돌봄 서비스의 필요성은 충분히 공론화되었고, 정부도 양적 확대를 위한 지원을 확대하고 있다. 초등 돌봄 서비스의 질적 수준에 대한 논의가 필요한 시점이다.

본 보고서의 목적은 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델을 제시하고, 이를 바탕으로 돌봄 서비스의 질을 지속적으로 제고할 수 있는 정책 방안을 제안하는데 있다. 여기서 초등 돌봄 서비스의 질 관리(quality assurance)란 학생과 학부모에게 제공되는 돌봄 서비스의 품질을 일정 수준으로 유지하고, 이를 지속적으로 개선하기 위한 서비스 제공자의 총체적인 노력과 활동을 의미한다. 이를 위해 초등 돌봄 서비스의 개념을 고찰하고, 돌봄 서비스의 질에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구 및 관련 문헌 분석을 종합하여 분석하였다.

5) 현재는 “오후 5시까지 초등학생 방과후 돌봄프로그램 무료제공, 추가 돌봄 대상 학생을 위해 저녁 10시까지 초등 돌봄교실 운영”으로 공약사항이 수정됨(박근혜정부 국정과제, 2014)

II

초등 돌봄 서비스: 개념 및 현황

1. 개념

초등 돌봄 서비스는 초등돌봄 교실, 방과후아동센터 등 다양한 기관에서 다양한 프로그램으로 진행된다. 본 보고서에서는 정책적 관점에서 주목을 받고 있는 초등 돌봄 교실에서 이루어지는 서비스를 집중적으로 살펴본다. 초등 돌봄 서비스를 이해하기 위해서는 이를 구성하는 핵심 요소들 즉, 장소, 대상과 시간, 서비스의 내용, 정책 취지 등에 대하여 생각해볼 필요가 있다. 우선 장소의 면에서 초등 돌봄 교실은 맥락에 따라 두 가지 의미로 쓰인다. 즉 방과후에 아동을 대상으로 돌봄 활동이 이루어지는 물리적인 공간 또는 장소를 의미하기도 하고, 정규수업시간 외에 돌봄이 필요한 학생들에게 제공되는 방과후학교 프로그램을 지칭하기도 한다.

초등 돌봄 서비스 대상은 초등이라는 용어에서 알 수 있듯이 초등학생을 대상으로 한다. 초등 돌봄 서비스의 연원은 쉽게 따지기 어려우나, 정부가 의지를 가지고 정책적으로 지원하기 시작한 것은 2006년부터 활성화된 초등 보육 교실 사업부터라고 할 수 있다. 이때 초등 보육 교실은 초등학교 저학년(1-2학년) 학생을 대상으로 이루어졌고, 돌봄시간은 방과후부터 부모가 귀가하는 오후 5시까지였다. 박근혜 정부는 이를 확대하여 2014년부터 희망하는 1~2학년 학생 모두에게 오후 5시까지 돌봄 서비스를 무료로 제공하고, 추가적으로 돌봄이 필요한 경우 저녁 10시까지 돌봄 교실을 운영하고 있다. 또한 2015년에는 3~4학년, 2016년에는 5~6학년까지 확대할 예정이라고 한다(교육부, 2014).

다음은 서비스의 내용이다. 초등 돌봄 교실이 제공하는 돌봄은 보육, 놀이, 교육 활동에 이르기까지 다양한 형태로 진행된다. 그러나 최근 국내외 추세를 살펴보면(배상훈, 2014; 임연기, 2009), 단순한 보호 또는 학습 활동의 연장이 아닌 아동의 균형적인 발달을 지원하는 종합 프로그램이어야 한다는 주장이 설득력을 얻고 있고(배상훈,

2014), 프로그램의 질에 대한 관심이 확대되고 있다. 마찬가지로 양계민(2011)도 방과 후 돌봄 서비스를 아동 및 청소년들이 학교 수업이 종료된 후 일상 생활에서 해결되어야 하는 욕구를 충족시켜주는 서비스라고 말한다. 그에 따르면, 돌봄 서비스는 방과후 뿐만 아니라 방학 중에도 아동과 청소년의 학습과 심신의 발달을 위해 제공되는 프로그램까지 포함된다.

한편 서비스라는 용어가 사용됨에 따라 그 의미를 살펴볼 필요가 있다. 일반적으로 서비스란 서비스 제공자가 고객과의 관계 속에서 자신이 보유한 인적자원 즉 지식과 기술을 활용하여, 고객의 욕구를 충족시키기 위하여 제공하는 무형의 신체적, 정신적 활동을 의미한다(정기오, 배상훈, 2010). 따라서 초등 돌봄 서비스란 서비스 제공자인 돌봄 전담사가 고객인 아동을 대상으로 그들의 욕구를 충족시키기 위하여 자신이 가진 전문적인 지식과 기술을 활용하여 제공하는 무형의 신체적, 정신적 활동이라고 개념화할 수 있다. 후술하겠지만, 이러한 정의는 초등 돌봄 서비스의 질을 결정함에 있어서 고려해야 할 필수 요소가 무엇인지를 보여준다.

마지막으로 오늘날 초등 돌봄 서비스의 정책적 의의 또는 취지를 살펴볼 필요가 있다. 양윤이와 이태연(2013)에 따르면, 초등 돌봄 서비스는 학교의 보육과 교육 기능을 확대하여, 특히 소외 계층이나 보호를 필요로 하는 학생들에게 제공되는 서비스이다. 마찬가지로 임연기(2009)도 초등 돌봄 교실은 주로 맞벌이 가정, 저소득층 가정 등 취약 계층 자녀들을 대상으로 하며, 그들이 교육 기회, 과정, 성과의 면에서 가질 수 있는 불리함을 극복해주는 교육복지 사업의 성격을 가지고 있다고 말한다. 즉 초등 돌봄 교실이 방과후 아동의 보호라는 일반적인 필요에서 시작되었지만 학생의 사회 경제적 상황이나 농어촌 지역 등 거주 지역의 불리함에서 야기되는 교육적 결손을 해소하고 개인이 가진 잠재 역량을 최대한 발현시키고자 하는 효과적인 교육복지 정책이라는 것이다. 마지막으로 국회예산정책처(2014)도 방과후 돌봄은 아동과 청소년의 학습과 심신의 발달을 위해 방과후 또는 방학 중에 제공되는 보호 및 교육 활동을 의미하며, 아동 또는 청소년이 속한 가족, 학교 그리고 지역사회를 지원하려는 목적이 있다고 제시하였다.

이상에서 볼 때, 초등 돌봄 서비스란 1)초등학교에 재학 중인 아동을 대상으로 2)방과후 학교의 교실을 활용하여, 3)돌봄 전문가들이 그들의 전문적인 지식과 기술을 활용하여, 4)아동의 건전하고 균형된 성장 및 발달과 부모의 양육부담 완화를 목적으로

제공하는 5)제반 보호 및 교육 활동의 총체를 의미한다. 이와 같은 초등 돌봄 서비스는 다음과 같은 특징을 가지고 있다.

- 아동 보호, 학생의 건전한 발달 도모, 부모의 양육부담 완화를 목적으로 한다.
- 초등학생 재학생을 대상으로 방과 후 학교 내에서 이루어진다.
- 돌봄 서비스 제공시간은 오후 돌봄(방과후 ~ 오후 5시까지)을 원칙으로 하되, 추가 돌봄이 필요한 학생들에게는 저녁 10시까지 서비스를 제공한다.
- 수요자의 요구와 자발적 참여를 전제로 한다.

2. 현황

2004년 이후 초등 돌봄 서비스를 위한 정부 정책의 추진 경과를 요약하면 다음 <표 1>과 같다.

〈표1〉 돌봄 교실 정책 추진 경과

- 초등 저학년 '방과후 교실' 도입 정책 발표 및 시범 운영('04년)
 - (목적) 여성의 사회진출에 따라 확산되는 방과후 보육 및 탁아 관련 사교육 흡수
 - (운영시간) 학기중 12:00~19:00, 방학중 08:00~19:00
 - (프로그램) 아동의 발달단계를 고려한 다양한 양질의 프로그램 운영
체험활동, 특기·적성 계발, 과학교실, 과제지도, 간식, 휴식제공, 상담활동 등
- '종일돌봄교실'(야간까지 운영) 시범운영('09년)
- '엄마품 온종일 돌봄교실' 시범운영('11년)
 - 아침돌봄(06:30~09:00), 오후돌봄(방과후~17:00), 저녁돌봄(17:00~22:00) 운영
- 초등학교 방과후 돌봄 강화 정책 수립('13년)
 - (운영시간) 오후돌봄(방과후~17:00), 저녁돌봄(17:00~22:00)
 - (참여방법) 오후돌봄은 참여를 희망하는 학생
저녁돌봄은 맞벌이·저소득층·한부모 가정의 학생 중 추가돌봄이 필요한 학생
 - (비용) 프로그램비는 무상, 급간식비는 수급자부담 가능/교육비지원대상학생은 무상
 - (연차 확대 계획) 1~2학년까지('14년) → 3~4학년까지('15년) → 5~6학년까지('16년)
 - (부처간 협력) 방과후 돌봄서비스를 제공하는 부처간 연계협력 강화
- 초등 방과후 돌봄서비스 연계체제 구축을 위한 협의체 구축('12년~'13년)
 - (중앙) 방과후돌봄 중앙행정기관 정책협의회('12년)

- (시·도) 돌봄지원협의회('13년), (시·군·구) 돌봄운영협의회('13년)
- 초등 방과후 돌봄 강화 모델학교 시범운영('13년)
 - 방과후 돌봄수요 확대에 대비한 학교단위 운영 및 지역 돌봄기관 연계 방안 시범 적용
- 방과후 돌봄서비스 범정부 통합 지원 시범 운영('13년)
 - 보건복지부, 교육부, 여성가족부, 안전행정부 참여
 - 부처별 방과후 돌봄서비스 연계체제 구축을 위한 시범운영
지역아동센터, 초등돌봄교실, 청소년방과후아카데미
- 초등돌봄교실 확대 적용('14년) : 초등학교 1~2학년 희망학생
 - * 단, 3~6학년의 경우, '13년도의 오후 돌봄에 참여 학생들은 우선 수용하고, 학교여건에 따라
맞벌이·저소득층·한부모 가정 학생 수용

2009년 이후 방과후 초등 돌봄 서비스의 현황을 보면 다음 <표2>와 같다. 초등 돌봄 서비스를 제공하는 학교의 수는 2009년 4,146개교에서 2014년에는 5,938개교로 대폭 증가하였고, 오후 돌봄을 기준으로 하면 돌봄에 참여하는 학생 수도 2009년 77,155명에서 2014년 221,310명으로 3배 가까이 늘어났다. 이는 2014년부터 원하는 모든 초등 1~2학년 학생에게 오후 5시까지 무료로 돌봄 프로그램을 제공하기 시작했기 때문이다.

<표2> 돌봄 교실 변화 추이

구 분	2014	2013	2012	2011	2010	2009
학교 수 (비율)	5,938 (97.3)	5,784 (97.3)	5,652 (96.0)	5,430 (92.4)	5,177 (88.5)	4,146 (71.2)
교실 수	10,966	7,395	7,086	6,639	6,200	4,622
학생 수	221,310	159,737	159,248	124,013	104,496	77,155

※ 출처 : 교육부(2013, 2014)

주) 돌봄교실은 아침, 오후, 저녁 돌봄으로 구분됨. 2009-2013년 자료가 오후 돌봄을 기준으로 작성되어 2014년 자료도 오후 돌봄에 참여하는 학생의 수를 기준으로 하여 작성함

돌봄 서비스를 위한 시설과 운영 방식에도 변화가 있었다. 대폭 증가하는 수요에 대응하기 위하여 돌봄 겸용교실을 도입하고, 민간위탁 운영도 확대하고 있다. 겸용교실이란 정규 교육과정이 이루어지는 일반 교실의 일부를 돌봄 서비스가 제공될 수 있도록

록 리모델링한 것이다. 2014년 현재 총 2,679실이 겸용교실이며, 전체 돌봄교실(11,037실)의 24.3%에 해당한다(교육부, 2014). 민간위탁 운영은 학교장이 돌봄 교실을 직접 운영하지 않고, 외부의 민간 전문기관에 위임하여 돌봄 서비스를 제공하는 방식으로 전체 위탁과 일부 위탁이 있다. 2014년 현재 학교 직영이 90%(5,352교)이고, 전체 위탁은 6.0%(6.0%), 일부 위탁은 4.0%(239교)가 이루어지고 있다(교육부, 2014).

Ⅲ

초등 돌봄 서비스의 질: 개념 및
선행연구

1. 개념

돌봄에 대한 사회적 수요의 증가와 정부의 적극적인 정책적 지원으로 초등 돌봄 서비스는 꾸준히 확대되어 왔다. 오늘날 거의 모든 초등학교에서 돌봄 교실이 운영되고 있으며, 원하는 모든 학생은 돌봄 서비스를 받을 수 있게 되었다. 따라서 이제는 제공되는 돌봄 서비스 양적 확대를 넘어 질에 대한 정책적 관심이 모아지고 있다. 특히 초등 돌봄 서비스의 목적과 내용을 아동에 대한 기본적인 보호의 차원을 넘어 그들의 균형적인 성장과 발달을 위한 체계적인 활동으로 확대하여 생각하면, 결국 서비스의 질이 중요하게 대두되지 않을 수 없다.

국립국어원에 따르면, 질(Quality)이란 사물의 속성, 가치, 유용성, 등급 따위의 총체를 의미한다. 그러나 무형의 인간 기반 서비스인 교육 활동이나 돌봄 프로그램과 관련하여 질의 의미를 따지기는 쉽지 않다. 교육이나 돌봄은 다양한 인적, 물적, 환경 요인이 상호작용하는 역동적인 과정을 수반하기 때문이다. 아울러 질의 판단 기준이 되는 교육 또는 돌봄의 성과를 무엇으로 볼 것이냐에 대한 합의도 쉽지 않다(권동택, 2014). 그럼에도 일반적으로 교육 분야의 많은 연구에서 교육의 질이란 교육성과가 잘 발휘되도록 하는 교육여건, 환경, 지원 상태 등을 의미하는 것으로 논의되는 경향이 있다. 또한 많은 학자와 정책가들은 질 높은 교육 프로그램이나 서비스의 특징을 탐색하는데 관심을 두어 왔다. 아울러 방법론적으로 시스템 이론(systems theory)을 적용하여 투입-과정-산출이라는 개념적 틀을 적용하는 사례가 많고, 이는 유아교육에서부터 고등교육 연구에 이르기까지 일반적이다.

한편, 서비스의 관점에서 질의 의미를 살펴볼 필요가 있다. Berry(1980)에 따르면 일반적으로 제품(Product)은 유형물, 고안물, 객관적 실체인 반면, 서비스(Service)는 무형의 활동이나 노력이다. 마찬가지로 이유재(1994)는 서비스를 무형적 성격을 띠는 일

련의 활동으로 소비자와 서비스 제공자의 상호 관계로부터 발생하며 소비자의 문제를 해결해 주는 것이 서비스의 본질이라고 하였다. 이렇게 볼 때 서비스는 제품과 다른 속성을 가지고 있으며, 일반적으로 제품의 질을 측정하고 평가하는 방식을 서비스에 적용하기 어렵다. 특히 제품과 달리 서비스의 질을 판단하는 과정에서 서비스 제공자와 수혜자의 관계, 서비스 제공자의 태도, 자질, 역량, 경험 등 인적 요소가 결정적인 영향을 미친다. 아울러 일반적인 상품과 달리 서비스의 경우, 서비스가 이루어지는 과정이 중요하다.

최근 이러한 서비스 관점에서의 질 개념은 교육 분야로까지 확대되고 있다. 특히 글로벌 수준의 경쟁과 대학 구조개혁 및 특성화 발전의 요구가 거세지는 고등교육 분야에서 교육 서비스의 질에 대한 논의가 활발해지고 있다(이경철, 2004). 이경오(2000)는 대학의 교육 서비스란 교수, 교직원 등 교육 서비스의 제공자로서 대학이 수요자인 학생들을 대상으로 그들의 물질적, 정신적 만족을 실현시키고 교육적 목적을 달성하기 위하여 제공하는 일체의 활동이라고 정의하였다. 박주성, 김종호, 신용섭(2003)은 교육 서비스 품질을 ‘교육 서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도’라고 정의하였다.

이상의 논의들은 돌봄을 포함한 광의의 교육활동에서 품질과 관련된 논의가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 전환되고 있음을 확연히 보여준다. 또한 교육 서비스는 교육이 가지고 있는 본질적인 특성으로 인해 일반적인 경제, 사회 서비스와는 차별되는 측면이 있다는 점에도 주목할 필요가 있다. 교육은 교사와 학생 간의 지속적인 상호 작용을 기반으로 인간 행동의 변화를 도모하는 복잡한 과업(A complex human endeavor)이기 때문에 교사와 학생 간의 신뢰와 인간적인 만남, 수혜자의 주관적인 만족이 중요하다. 아울러 질 높은 교육 및 돌봄 서비스는 지속적으로 성장하는 학생 또는 아동의 발달과 요구에 대한 정보를 꾸준히 획득하고 이를 서비스 제공의 과정에 반영하려는 노력을 요구한다.

2. 선행 연구

앞서 살펴본 바와 같이, 질 높은 교육 및 돌봄 프로그램과 서비스의 특징을 여건과 환경의 측면 등에서 밝히려는 연구가 다수 수행되었다. 이러한 연구는 제공되는 돌봄 서비스의 질적 수준을 측정하거나 평가하는 도구를 개발하기 위한 기초 지식을 제공하며, 나아가 교육 및 보육 서비스의 질을 제고하기 위한 정책방안의 개발을 위한 연구로 이어지고 있다.

먼저 양질의 돌봄 서비스가 가지는 특징을 살펴보면, Dodge(1995)⁶⁾는 양질의 돌봄이란 아동의 학습 및 발달에 대한 충분한 이해를 바탕으로, 그들의 사회, 인지, 정서 발달을 강화시키는 경험을 체계적으로 제공하는 것이라고 말한다. 마찬가지로 Hillard(1995)⁷⁾도 돌봄을 담당하는 교사와 아동 간의 인간적인 접촉을 통해 아동에게 새로운 경험을 제공하고 이를 가정과 연계하여 아동의 요구를 만족시키는 프로그램이 질 높은 돌봄 서비스라고 하였다. 유사하게 Katz(1996)⁸⁾는 유아교육 프로그램의 질을 고려함에 있어 프로그램을 구성하고 제공하는 교사와 이를 지원하고 감독하는 행정 관계자, 유아와 가족, 사회 및 국가의 요구 등 교육 서비스의 공급자, 수혜자, 및 관련 사회적 요구를 모두 살펴보아야 한다고 하였다.

보다 구체적으로 조인숙(2007)은 국내외 관련 문헌(구은미, 2004; Chen & Pompa, 1994; Howes & Olenick, 1986; Partrica, 2000; Phillips, McCarthy, & Scarr, 1987; Vandell & Powers, 1983)을 종합적으로 분석하여 보육 또는 돌봄 서비스의 질에 영향을 미치는 영향 요인을 체계적으로 정리하였다. 보육 교사 측면에서는 경력과 전문성, 연수 및 훈련 참여 정도, 결혼 유무 및 건강 상태, 근무 시간과 경제적 보상 등 근무 여건 등을 제시하였다. 보육 시설 및 여건의 측면에서는 보육 기관의 유형, 시설 및 설비의 수준, 교사와 아동의 비율, 장난감 등 교재와 교구의 다양성 등이 서비스의 질에 영향을 미친다고 하였다. 보육 활동과 관련해서는 보육과 관련된 언어적 상호작용의 질, 부모와 교사의 의사소통, 부모의 참여 정도, 문화적 다양성 등이 제시되었다. 마지

6) Dodge, D. T. (1995). The important of curriculum in achieving quality child day care programs. child welfare, 74, 1171-1188.

7) Hillard, A. D. (1985). what is quality child care? washington, D.C : NAEYC.

8) Katz, L. G. (1996). 다차원적 관점에서 본 유아교육의 질. 한국 유아교육학회 연차학술대회, 31-47

막으로 보육시설 전달체계, 관리 및 감독 체계 등도 영향 요인으로 제시되고 있다.

염지숙과 고영미(2014)도 다양한 연구 결과를 분석하여, 보육 서비스의 질과 관련된 요인을 구조적 측면의 요인(structure quality)과 과정적 측면의 요인(process quality)으로 나누어 제시하였다. 그들에 따르면, 구조적 요인은 보육교사의 학력과 경력, 교사와 유아의 비율, 학급의 크기, 물리적 환경 등 기본적인 보육 여건과 환경을 의미하며 양적 측정 및 평가와 법적 규제가 가능하다. 반면 과정적 요인은 구체적으로 보육 활동이 이루어지는 과정적 측면을 살펴본 것이다. 여기에는 유아와 교사, 유아와 유아 사이의 상호작용, 유아의 건강, 안전, 발달을 위한 적절한 자극, 유아의 정서적 발달을 위한 격려 등 주로 질적인 측면을 포함한다. 그들에 따르면, 구조적 요인과 과정적 요인은 상호 관련이 있고 복합적으로 보육 서비스의 질에 영향을 미친다. 또한 최근 유아교육 기관의 질에 대한 평가에서 구조적 측면의 환경 지표는 기본적으로 적용되는 사항이고, 여기에 과정적 측면의 요인, 특히 교육과정, 교사와 유아의 긍정적인 상호작용 등이 중요하게 인식되고 있다.

이상의 연구자들은 공통적으로 교육 및 보육 서비스의 질과 관련하여 환경 요인의 중요성을 언급하고 있다. 이와 관련하여 Strange & Banning(2001)는 대학 교육의 질에 영향을 미치는 환경 요인을 물리적 환경, 인간 환경, 조직 환경, 구조적 환경으로 나누어 제시하고 있는데 이는 돌봄 서비스의 질과 관련해서도 시사하는 바가 크다. 그들에 따르면, 대학 캠퍼스의 물리적 환경은 대학 구성원들에게 비언어적 메시지를 보내고, 개인들은 이를 무의식중에 학습하게 된다. 마찬가지로 돌봄 교실도 1층에 설치되었는지, 2층에 설치되었는지는 비록 학교가 의식하지 못한다고 하더라도 이는 돌봄에 참여하는 구성원들에게 학교의 돌봄에 대한 철학이나 의지를 보여주고 돌봄 서비스를 둘러싼 구성원들의 상호 작용에 보이지 않는 영향을 미친다. 그들은 물리적 환경이 보내는 비언어적 메시지와 교육기관의 공식적인 메시지(홍보자료 등)가 충돌하면 교육 수요자는 비언어적인 메시지를 더 신뢰하게 된다고 한다. 한편 물리적 환경이 어떻게 구성되어 있는가도 중요하다. 정서적으로 미성숙한 학생도 차분한 실내 분위기에서는 비교적 차분한 반응을 보이게 된다는 것이다. 둘째, 인간 환경과 관련하여 돌봄 교사의 중요성에 대하여는 많은 연구자들이 주목하고 있음을 앞서 살펴보았다. 특히 돌봄에 참여하는 학생들도 환경의 일부라는 점에 주목할 필요가 있다. 즉 학생들의 인구학적 배경, 심리적 특성은 교육과 관련된 상호작용에 영향을 미치고 교육 및 보육기

관의 문화를 결정하기 때문이다. 예컨대 많은 고등교육학자들(Astin, 1993; Holland, 1973; Myres & Briggs, 1985)은 대학생들의 적성, 성격, 학습 스타일 등 심리적 특성은 집단적으로 대학의 문화에 영향을 미치고, 이는 다시 학생들의 태도와 취향, 사고방식 및 행동에 이르기까지 광범위한 영향을 끼친다고 한다. 이러한 관점은 돌봄 서비스에도 충분히 적용된다고 할 것이다. 셋째, 대학 조직의 복잡성, 의사결정 구조의 중앙집권 정도, 절차의 형식화 정도, 권력과 지위의 수직 계층화 정도, 효율성에 대한 강조 정도, 집단의 사기 등의 교육기관의 조직적 특징도 학생에게 적지 않은 영향을 미친다. 마찬가지로 초등 돌봄 교실의 경우도 이를 관장하는 학교의 조직적 특성에 영향을 받는다. 교장의 리더십과 학교 조직의 의사소통 등은 초등 돌봄 교실의 운영에 영향을 미치고 이는 다시 돌봄 교사를 통해 돌봄 서비스의 질에 영향을 준다는 것이다. 따라서 초등 돌봄 서비스의 질과 관련하여 이를 관장하는 학교 조직의 조직적 특성을 고려하지 않을 수 없다. 마지막으로 구성적 환경이 중요한데, 이는 앞의 세 가지 환경과 관련하여 대학의 구성원들이 부여하는 가치(value)와 해석을 통해 구성되는 환경을 의미한다. 교육 활동과 마찬가지로 돌봄 서비스도 돌봄 교사, 아동, 부모, 관리자 등 인간 사이의 상호 작용에 기반을 두고, 가치의 영향을 받는다는 것이다. 조직이 조직 구성원에게 가치를 부여할수록 조직 구성원은 조직 차원의 성과를 달성하는 과정에 헌신하고 몰입하게 된다는 점에서 초등 돌봄 교실의 구성적 환경은 보이지 않게 돌봄 서비스의 질을 결정하는 중요한 요인이 된다.

IV

초등 돌봄 서비스 질 관리 모델

1. 초등 돌봄 서비스의 질 관리

초등 돌봄 서비스의 질 관리(quality assurance)란 학생과 학부모에게 제공되는 돌봄 서비스의 품질을 일정 수준으로 유지하고, 이를 지속적으로 개선하기 위한 서비스 제공자의 총체적인 노력과 활동을 의미한다. 일반적으로 어느 분야든지 서비스의 질 관리를 위해서는 서비스의 제공을 통하여 달성하고자하는 산출 또는 성과에 대하여 어떠한 요인들이 영향을 미치고, 서비스가 이루어지는 과정에서 각 요인들이 어떻게 구조적으로 연계되어 있는지를 살펴보는 것이 선행되어야 한다.

한편 이러한 목적을 효과적으로 수행하기 위해서는 위에서 제시한 일련의 사고 과정을 모델화하여 살펴보는 것이 유용하다. 일반적으로 모델 또는 모형이란 탐색하고자 하는 특정한 사회적 이슈와 관련된 현상을 단순하고 명료하게 파악하고 이해하기 위하여 만드는 개념적 틀(conceptual framework)을 의미한다(정정길 외, 2010). 이러한 개념의 구조적 관계 틀로서 모델은 분석하려는 사회적 현상이나 정책 아젠더를 설명하는 주요 변수와 그들의 구조적 관계를 포함하며, 모델의 설명력과 적합성은 이를 구성하는 각 변수 또는 요인의 타당성과 예측력에 달려있다.

2. 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델

본 보고서의 궁극적인 목적은 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델을 제시하는데 있다. 이를 위해 초등 돌봄 서비스의 개념을 살펴보았고, 교육 및 보육 서비스의 질과 관련된 선행연구 및 관련 문헌을 분석하였다. 최종적으로 도출한 질 관리 모델은 아래 그림 1과 같다. 이는 정책학 분야에서 널리 활용되는 체제 이론 모형(systems theory)을

적용한 것으로 돌봄 서비스의 성과에 영향을 미치는 요인을 투입(inputs), 과정(process), 산출(outputs), 환경(environment)의 측면에서 탐색하여 제시한 것이다.

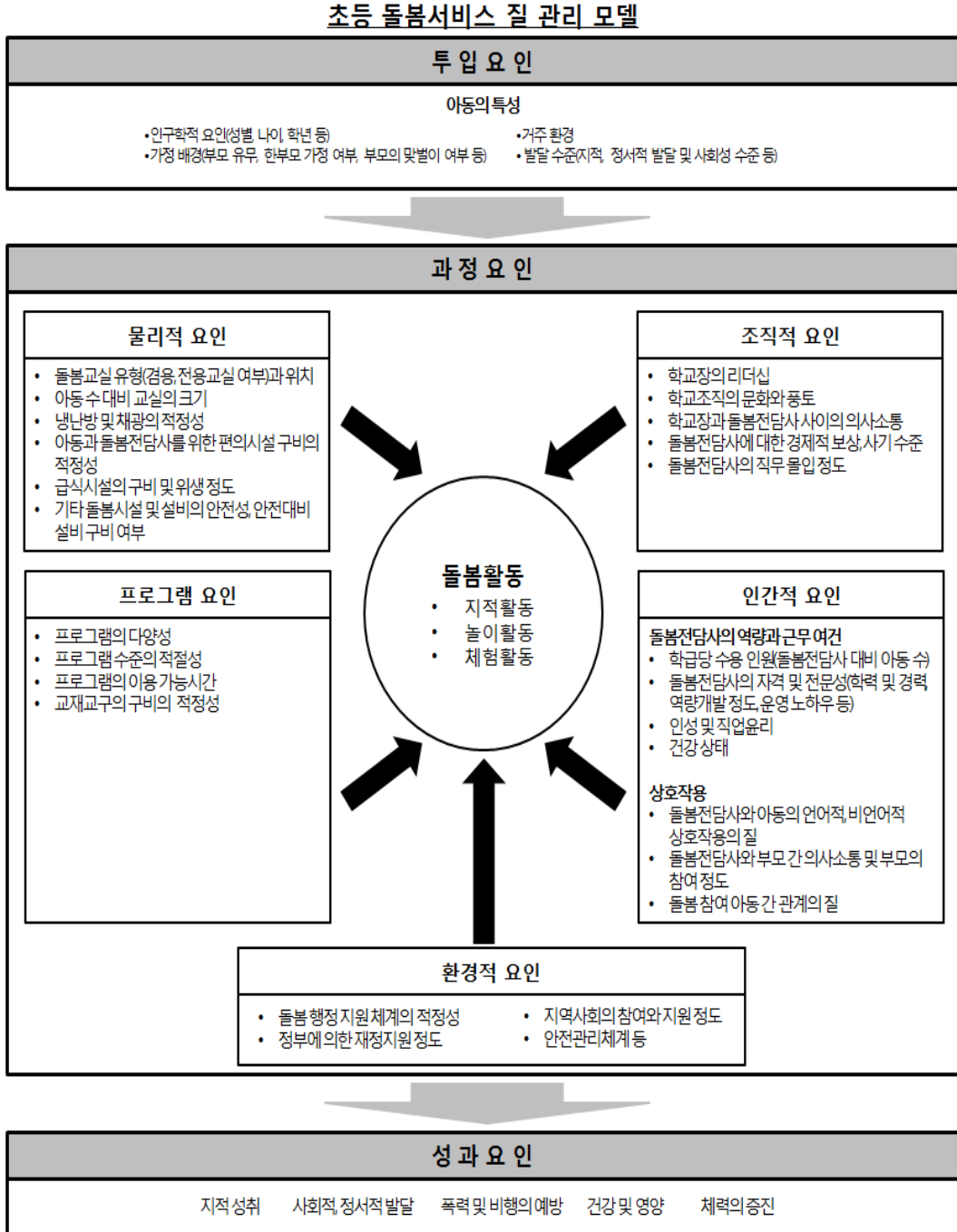
먼저 투입(inputs) 요인과 관련해서는 돌봄의 대상이자 고객인 아동의 특성을 반영하였다. 아동의 특성은 인구학적 요인(성별, 나이, 학년 등), 가정 배경(부모 유무, 한부모 가정 여부, 부모의 맞벌이 여부 등), 거주 환경, 발달 수준(지적, 정서적 발달 및 사회성 수준 등) 등을 포함하였다. 앞서 살펴본 바와 같이, 돌봄 서비스는 서비스 제공자와 수요자인 아동의 관계 속에서 형성된다. 따라서 돌봄에 참여하는 아동의 특성과 상황을 미리 파악하여 돌봄 수요를 확인하고, 이에 따라 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 필요하며, 이는 돌봄 서비스의 성과에 영향을 미치는 매우 중요한 활동이라 하겠다.

과정(procsee) 요인에는 돌봄 서비스와 관련된 물리적 요인, 프로그램 요인, 인간적 요인, 조직적 요인 등 총 네 가지 요인을 포함하였다. 돌봄 서비스는 이러한 과정 요인들이 상호작용하면서 구체화되고, 돌봄 서비스의 성과에 영향을 미치게 된다. 첫째 물리적 환경은 돌봄 서비스가 제공되는 초등 돌봄 교실의 물리적 환경과 교육 여건을 말한다. 여기에는 돌봄 교실의 유형(겸용, 전용교실 여부)과 위치, 아동 수 대비 교실의 크기, 냉난방 및 채광의 적정성, 아동과 돌봄 전담사를 위한 편의시설 구비의 적정성, 급식시설의 구비 및 위생 정도, 기타 돌봄시설 및 설비의 안전성과 안전대비 설비의 구비 여부 등이 포함된다. 둘째, 프로그램 요인은 프로그램의 질과 관련된 것으로 제공되는 프로그램의 다양성, 아동의 발달 수준 대비 수준의 적절성, 프로그램의 이용 가능 시간, 교재교구 구비의 적정성 등으로 확인할 수 있다. 셋째, 인간적 요인은 크게 둘로 나뉜다. 우선 돌봄 서비스의 제공 주체인 돌봄전담사의 역량과 근무 여건 등에 관한 것으로 여기에는 학급당 수용 인원(돌봄전담사 대비 아동 수), 돌봄전담사의 자격 및 전문성(학력 및 경력, 연수 등 역량개발 정도, 돌봄 교실 운영 노하우 등), 인성 및 직업윤리, 건강 상태 등이 포함된다. 다음으로는 돌봄 서비스의 제공 과정에서 이루어지는 인간적 상호작용에 관한 것으로 돌봄전담사와 아동의 언어적, 비언어적 상호작용의 질, 돌봄전담사와 부모 간 의사소통 및 부모의 참여 정도, 돌봄 참여 아동 간 관계의 질을 포함한다. 마지막으로 조직적 요인은 초등 돌봄 교실을 직접적으로 운영하는 학교 조직과 관련된 요인을 말한다. 여기에는 학교장의 리더십, 학교조직의 문화와 풍토, 학교장과 돌봄전담사 사이의 의사소통, 돌봄전담사에 대한 경제적 보상과 사기 수준, 돌봄전담사의 직무 몰입 정도 등이 포함된다.

다음으로 돌봄 서비스의 질과 관련하여 투입(inputs), 과정(process) 못지않게 중요한 것이 환경(environment) 요인이다. 환경 요인에는 교육청 단위 돌봄 교실 지원 행정 체계의 적정성, 정부에 의한 재정지원 정도, 지역사회의 참여와 지원 정도, 안전관리체계 등이 포함된다.

마지막으로 이상의 요인들이 서로 상호작용하면서 이루어진 돌봄 서비스 활동을 제 공함으로써 아동에게 기대되는 성과가 있다. 여기에는 지적 성취, 사회적, 정서적 발달, 폭력 및 비행의 예방, 건강 및 영양의 증진, 체력의 증진이 포함되며 궁극적으로 아동의 성장과 발달 그리고 복지에 기여한다.

〈그림 1〉 초등 돌봄 서비스 질 관리 모델



V

결론 및 제언

1. 초등 돌봄 서비스의 질 제고 방안

이상에서 제시한 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델은 바람직한 돌봄 서비스의 성과를 창출하기 위한 요인들을 구조화하여 제시한 것이지만, 정책적인 활용도 역시 높다. 우선 돌봄 서비스의 질 평가에 활용할 수 있다. 즉, 본 모델을 활용하여 현장에서 제공되는 초등 돌봄 서비스의 질을 체계적으로 평가하고, 그 결과를 돌봄 서비스의 제공자에게 피드백하여줌으로써 서비스의 질을 제고할 수 있다. 물론 학급당 수용 인원, 돌봄 교실의 크기, 운영되는 돌봄 프로그램 수 등 일부 요인의 경우 정량적인 자료에 의한 평가가 가능하지만 일부는 전문가들에 의한 정성적인 판단을 통해 진단과 평가가 이루어져야 하는 경우도 있다. 물론 돌봄 제공자가 스스로 본 질 관리 모델을 활용하여 자기 진단을 실시하고 부족하거나 미흡한 분야에 대한 보완 및 발전 계획을 수립하여 시행함으로써 돌봄 서비스의 질을 제고하는 방안도 가능할 것이다.

다음으로 정책 담당자들은 본 모델을 활용하여 초등 돌봄 서비스의 질 제고를 위한 정책적 지원 방안을 수립할 수 있다. 다만, 영향 요인의 성격과 교육적 고려에 따라 다양한 지원 방안을 생각해볼 수 있다.

첫째, 표준화(standardization) 방법이다. 이는 제공되는 돌봄 서비스의 질을 장소와 서비스의 제공 형태에 관계없이 일정한 수준으로 유지하려고 할 때 적용할 수 있는 방법이다. 구체적으로 각 요인별로 적정한 확보 기준 또는 수준을 제시하고 돌봄 서비스의 제공자가 이를 지키도록 하는 방안이다. 예컨대 돌봄 교실 당 아동 수, 돌봄 교실의 크기, 돌봄전담사의 자격, 돌봄 교실 당 예산 지원액 등을 표준화하여 규제하거나, 정부의 지원 기준으로 활용할 수 있다. 그러나 모든 요인에 대한 표준화 방식의 접근은 돌봄 제공자의 전문성과 창의성의 발현을 제약하고 돌봄 서비스의 질을 지나치게 획일화할 수 있으므로 일부 요인에 국한되어야 할 것이다. 아울러 각 요인별로 표준화의

기준(standards)을 정함에 있어 충분한 사전 조사와 의견 수렴의 과정을 거침으로써 부작용을 사전에 예방하고 재정적 지원 소요를 파악할 필요가 있다.

둘째, 교육 및 훈련(Training & Development) 방법이다. 이는 주로 돌봄전담사의 역량 제고와 학교장 등 돌봄교실 관리자의 인식 및 관리 역량의 제고에 필요한 방법이다. 특히 돌봄전담사는 일반적으로 비정규직일 가능성이 높아 질 높은 교육 훈련 및 역량 제고의 기회를 충분히 갖지 못할 수 있다. 그러나 돌봄전담사 태도와 역량이 돌봄 서비스의 질에 미치는 영향을 고려할 때 교육 훈련은 매우 중요한 질 제고 방안이라 할 수 있다.

셋째, 연구개발(Research & Development)이다. 이는 특히 돌봄 교실에서 운영되는 프로그램의 질 제고, 효과적인 돌봄 교실의 운영 및 지원 방안의 수립과 관련이 있다. 돌봄 교실에서는 지적 활동에서부터 놀이와 체험, 예술 활동에 이르기까지 매우 다양한 프로그램이 전 학년 학생을 대상으로 제공된다. 때문에 특정 형태로 서비스를 표준화하기 어렵다. 학생과 돌봄전담사 간에 끊임없는 상호작용 속에서 서비스가 완성되기 때문인데 돌봄 서비스를 특정 형태로 표준화 하는데 많은 어려움이 따르고, 표준화가 교육적으로도 타당한가에 대한 우려도 예상된다. 때문에 서비스 제공을 위한 물리적 요인, 조직적 요인, 프로그램 요인, 인간적 요인, 환경적 요인 등 과정요인 간에 상호작용이 활발하게 이루어질 수 있도록 지속적인 연구개발 활동 등 운영 및 지원 방안이 함께 마련되어야 한다.

2. 후속 연구 제언

본 보고서는 초등 돌봄 서비스의 질 관리 모델을 제시하고, 이를 활용하여 초등 돌봄 서비스의 질 제고 방안을 고찰하였다. 다음과 같은 후속 연구를 고려할 필요가 있다.

첫째, 본 보고서에서 제시한 질 관리 모델은 선행연구와 관련 문헌 분석에 기초하여 도출된 이론 모델이다. 따라서 돌봄 전문가들 과 연구자들을 대상으로 모델의 타당성을 검증할 필요가 있다. 아울러 이 과정에서 AHP(Analytic Hierarchy Process)와 같은 방법으로 각 영향 요인별로 가중치를 확인함으로써 보다 완성도 높은 모델을 만들고, 초등 돌봄 서비스의 질 평가 모델로 활용하는 방안을 고려할 수 있다.

둘째, 본 모델에서 제시한 각 영향 요인이 실제로 지적 성취, 사회적·정서적 발달, 폭력 및 비행 예방, 건강 및 영양, 체력의 증진 등에 어떠한 영향을 주는지 파악하고, 각 요인별로 적절한 수준 또는 기준을 제시하는 후속 연구가 진행될 필요가 있다. 나아가 본 연구가 제시한 이론 모델을 평가 모델로 적용하기 위해서는 각 요인별 측정지표와 준거를 마련할 필요가 있다.

셋째, 본 모델을 적용한 초등 돌봄 서비스의 모니터링 시스템을 구축할 필요가 있다. 이는 국가 수준은 물론 지역 수준에서도 가능하다. 즉 본 모델을 활용한 체계적인 모니터링 시스템의 구축은 국가 수준에서 초등 돌봄 서비스의 발전을 위한 정책 개발에 기여함은 물론 초등 돌봄 서비스의 지역별, 운영 주체별 불균형과 편차를 시정하기 위한 정책 정보의 생산에도 효과적이다.

넷째, 국제 비교 연구를 수행할 필요가 있다. 이미 선진국에서는 방과후 교육활동과 돌봄이 활발히 진행되고 있으며, 이에 대한 연구물도 축적되어 있다(배상훈, 2014). 국제 비교 연구는 우리나라에서 돌봄 서비스 분야에 대한 이론적 발전과 실천적 대안의 모색에 기여할 것이다.

참 고 문 헌

- 교육부(2013). 방과후학교 운영현황(공개 자료).
- 교육부(2014). 2014년도 교육부 예산 54조 2,481억원 확정. - 국가장학금 및 돌봄교실 등 국정과제 이행을 위해 국회 증액 3,071억원(교부금 제외) -. 2014년 1월 13일자 보도자료.
- 구은미(2004). 보육프로그램의 질에 영향을 미치는 교사 관련 변인 분석, 숙명여자 대학교 대학원 박사학위논문.
- 국회예산정책처(2014). 2013회계연도 재정사업 성과평가, 139-172
- 권동택(2014). 초등학교 아동의 자아 및 학교정체성과 학교생활만족도 관계. 학습자 중심교과교육연구, 14(8), 115-130.
- 김홍원 외(2013). 방과후 돌봄서비스 범정부 통합지원 시범운영 지역 컨설팅 결과 및 성과 분석 보고서. 한국교육개발원. TR2013-102.
- 노성향(2012). 초등돌봄교실에 대한 취업모의 인식 및 요구. 인간발달연구, 19(3), 21-40.
- 류연규(2012). 가족의 돌봄 공백에 대응하는 돌봄의 사회화 정책의 성격 규명. 비판 사회정책, 37, 113-153.
- 박근혜정부 국정과제(2014). 정영모 쌤 메일에 목록은 있는데 파일이 안 열려요..
- 박주성, 김종호, 신용섭(2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. ASIA MARKETING JOURNAL, 4(4), 51-74.
- 배상훈(2013). 방과후학교의 과거, 현재, 그리고 미래: 교육철학적 기반, 정책적 의의, 그리고 발전 전망, 방과후학교연구, 1(1), 1-17.
- 배상훈(2014). 방과후학교 연구의 국제 동향과 전망. 2014년 한국교육학과 연차학술대회 발표자료.
- 양계민(2011). 방과후 돌봄서비스 실태와 개선 방안. 한국청소년정책연구원
- 양윤이, 이태연(2013). 초등돌봄교실의 운영실태 및 개선방안 연구 : 직영과 사회적 기업에 의한 위탁 운영 비교를 중심으로. 열린교육연구, 21(4), 171-200.
- 엄경애(2010). 고학력 여성의 경력단절 및 자녀양육 경험에 관한 연구. 한국가족자

- 원경영학회 학술대회 논문집.
- 염지숙, 고영미(2014). 유아교육,보육 서비스 질 향상을 위한 평가제도의 통합방안. 한국유아교육학회, 34(3), 455-479.
- 이경오(2000). 대학교육서비스 마케팅 유형 구축에 관한 연구, 경남대학교 대학원박사학위 논문.
- 이경철(2004). 대학교육서비스품질이 학생만족, 대학이미지 및 긍정적 행동의지에 미치는 인과모형 연구. 교육행정학연구, 22(4), 287-309.
- 이유재(1994). 서비스마케팅. 서울:학현사.
- 임연기(2009). 농산어촌 연중돌봄학교 육성 사업의 성격과 성과 관리. 농산어촌 연중 돌봄학교 육성사업의 성격과 관리. 교육과학기술부-공주대농산어촌교육발전센터. 1-7.
- 정기오 · 배상훈(2007). 교육,학습,인적자원서비스의 발전경과와 향후과제. 서비스사이언스포럼 2007 발표자료.
- 정정길, 최종원, 이시원, 정준금, 정광호 (2010). 정책학원론, 대명출판사.
- 조인숙(2007). 보육시설 조직문화와 보육서비스의 질. 한국학술정보.
- Astin, A.(1993). What matters in college? Four critical years revisited. San Francisco: Jossey-Bass.
- Berry, L. L.(1980), Service Marketing is Different, Business, May-June, 24-29.
- Dodge, D. T. (1995). The important of curriculum in achieving quality child day care programs. child welfare, 74, 1171-1188.
- Hillard, A. D. (1985). what is quality child care? washington, D.C : NAEYC.
- Holland, J. L. (1997). Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments . Psychological Assessment Resources.
- Katz, L. G. (1996). 다차원적 관점에서 본 유아교육의 질. 한국 유아교육학회 연차 학술대회, 31-47.
- Klerfelt, A. (2014). Values and prospects of Extended Education in Swedish school-age educare centres - Status Quo, Developments, and Policy Issues -. The 3rd meeting of Network on Extracurricular and Out of School Time Educational Research.

- Briggs-Myers, I., & Briggs, K.C. (1985). Myers-Briggs Type Indicator (MBTI). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Phillips, D., McCartney, K., & Scarr, S. (1987). Child-care quality and children's social development. *Developmental psychology*, 23(4), 537.
- Strange, C. & Banning, J. H. (2001). *Educating by design: Creating campus learning environments that work*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Vandell, D. L., & Powers, C. P. (1983). Day care quality and children's free play activities. *American Journal of Orthopsychiatry*, 53(3), 493-500.

이슈페이퍼 안내

1. 발행취지

- 『이슈페이퍼』는 교육정책네트워크* 운영사업의 일환으로 발간하고 있는 현안보고서입니다.
- 『이슈페이퍼』는 교육현장에서 주된 관심사가 되고 있거나 특별한 관심이 필요한 교육현안을 선정하여 관련된 교육정책의 배경, 주요내용, 쟁점, 방안, 교육현장 착근 전략 등을 제공하여 정책 이해도를 높이고자 합니다.

2. 2014년도 이슈페이퍼 발간 목록

호수	제목	집필자
1호	학생 봉사활동의 실태 및 발전과제	이경상(한국청소년정책연구원)
2호	행복한 학교 만들기 위한 학교장 리더십의 실천 사례	김동환(영종중학교)
3호	중학교 자유학기제 운영 모델 및 발전 방향 탐색	황규호(이화여자대학교)
4호	교원의 교직경력개발 고찰	김갑성(한국교원대학교)
5호	대학구조 개혁과 고교 교육에의 시사점	장덕호(상명대학교)
6호	수능 영어영역 절대평가 도입	이병민(서울대학교)
7호	무상교육의 범위를 어떻게 설정할 것인가?	김용일(한국해양대학교)

- 2013년도 이전 발간자료는 교육정책네트워크 정보센터 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.


* 교육정책네트워크 소개

◎ 교육정책네트워크란?

교육부와 17개 시·도교육청, 교육관련 기관 간의 인적교류, 공동연구, 정보공유를 위한 협력 체제를 말합니다[「교육정책네트워크 운영규정」(교육부 훈령 제179호)]. 즉, 인적교류, 공동연구, 정보공유, 정책지원활동 등을 통해 교육정책의 현장 착근과 공교육 개선을 지원하기 위하여 교육부와 시·도 교육청, 교육 유관기관 등의 협력체제로서 구축된 네트워크 시스템입니다.

◎ 교육정책네트워크 참여기관은?

교육부, 17개 시·도교육청, 한국교육개발원, 한국교육과정평가원, 한국직업능력개발원, 한국교육학술정보원, 국가평생교육진흥원, 한국교육방송공사, 한국과학창의재단 등 홈페이지를 방문하시면 다양한 교육 정보를 확인하실 수 있습니다.

 <http://www.edpolicy.net>

CP 2014-08-8

초등돌봄교실 서비스 질 제고를 위한 표준화 방안

한국교육개발원

교육정책연구본부 교육정책네트워크연구실

TEL : 02-3460-0374

FAX : 02-3460-0117

Homepage : <http://www.edpolicy.net>

<http://edpolicy.kedi.re.kr>

* 수록된 자료에 대하여 문의사항이 있을 때에는 한국교육개발원
교육정책네트워크연구실로 연락하시기 바랍니다.

발행일 : 2014년 12월

발행처 : 한국교육개발원

주 소 : (137-791) 서울시 서초구 바우뚝로1길 35(우면동)

발행인 : 백 순 근

등 록 : 1973. 6. 13. 제16-35호

인 쇄 : 리드릭 (02)2269-1919



ISSUE PAPER 2014

현안보고 CP 2014-08-8

초등돌봄교실 서비스 질 제고를 위한 표준화 방안



한국교육개발원
KOREAN EDUCATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE